

21世纪全国高等院校旅游管理类创新型应用人才培养规划教材

前厅客房服务与管理

（第2版）

张青云　毛　峰







21世纪全国高等院校旅游管理类创新型应用人才培养规划教材

前厅客房服务与管理
（第2版）

主　编　张青云　毛　峰
副主编　蔡美艳
参　编　李　波　陈慧力
　　　　朱云娜　梅　华

北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书以酒店对客服务与管理活动为主线，以实例和实物为素材，对负责客房产品销售的前厅部和负责客房产品生产的客房部涉及的专业理论知识及服务技能进行介绍。全书共 13 章，第 1～4 章介绍前厅服务与管理的内容，第 5～9 章着重介绍客房服务与管理的内容，第 10～13 章综合介绍客房的销售管理，前厅客房服务质量管理、安全管理和人力资源管理等内容。本书结合酒店行业实际的服务内容与操作程序，适当增加图表等内容的比例，突出对学生专业技能运用能力的训练和职业素质的培养。每章设置了导入案例、知识链接、案例分析、示例链接和实训练习、国际酒店赏鉴，力求体现“以学生为主体，教、学、做、评同步”的高等职业教育教学改革新思路，从而能更好地拓宽学生的专业思维和专业视野。

本书可作为高等院校旅游管理专业的教材，也可作为旅游酒店人员的培训教材，还可作为相关业务人员、科研人员和有关企业经营管理者的参考用书。

图书在版编目 (CIP) 数据

前厅客房服务与管理 / 张青云，毛峰主编 . —2 版 . —北京：北京大学出版社，2019. 3

21 世纪全国高等院校旅游管理类创新型应用人才培养规划教材

ISBN 978-7-301-29710-0

Ⅰ. ①前…　Ⅱ. ①张… ②毛…　Ⅲ. ①饭店—商业服务—高等学校—教材②饭店—商业管理—高等学校—教材 Ⅳ. ① F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 167127 号

书　　名　前厅客房服务与管理（第 2 版）
QIANTING KEFANG FUWU YU GUANLI（DI-ER BAN）
著作责任者　张青云　毛　峰　主编
策 划 编 辑　刘国明
责 任 编 辑　黄红珍
标 准 书 号　ISBN 978-7-301-29710-0
出 版 发 行　北京大学出版社
地　　址　北京市海淀区成府路 205 号　100871
网　　址　http://www.pup.cn　　新浪微博：@ 北京大学出版社
电 子 信 箱　pup_6@163.com
电　　话　邮购部 010-62752015　发行部 010-62750672　编辑部 010-62750667
印 刷 者
经 销 者　新华书店
787 毫米 ×1092 毫米　16 开本　21.75 印张　507 千字
2013 年 6 月第 1 版
2019 年 3 月第 2 版　2019 年 3 月第 1 次印刷
定　　价　55.00 元

目录

1 前厅部概述

2 前厅预订业务

3 前厅总台服务

4 前厅日常服务

5 客房部概述

1

前厅部概述

教学目标

知 识 要 点	能 力 要 求	重 点 难 点
前厅部的地位与任务	（1）理解前厅部的地位、任务和业务特点 （2）熟悉前厅部的业务流程 （3）能够根据酒店的具体情况，发现并独立解决前厅部运行过程中出现的常见问题	重点：前厅部业务流程 难点：前厅部业务特点
前厅部的组织结构和机构职能	（1）掌握前厅部的组织结构 （2）熟悉前厅部各机构职能和各岗位工作职责	重点：前厅部组织结构的设置原则 难点：前厅部组织结构模式
前厅设计与整体环境	（1）掌握前厅设计与整体环境要求 （2）不断提高前厅功能分区的科学性、合理性 （3）把握并能完善前厅整体环境舒适度	重点：前厅环境要求 难点：前厅功能分区



客人不希望每次都登记证件，怎么办?

姚先生是一位华侨，也是 A 酒店的一位常客，每次预定的房间都包含双份早餐（简称双早）。在入住几个月后，姚先生突然找到在巡视酒店的大堂副理投诉，对入住过程表示不满。

他说：“我可以理解公安机关要求的入住登记，但是对于我这样的老住客来说，非常不方便，每次都需要提供证件办理入住，但我入住间隔的周期并不长，我希望拥有简单快捷的办事效率，能够拥有家一样的入住体验。此外，我的房间是包含双早的，有时我会请朋友在酒店餐厅用早餐，但是却被要求登记那位朋友的身份证件，这是不合理的一件事，因为他并没有入住，他没有义务提供证件。”

针对这次投诉，大堂副理随即展开调研并发现大部分的酒店常住客人都遇到过类似的问题，随后，大堂副理请示领导后，对姚先生表示酒店会为姚先生建立一个单独类别并复印姚先生的护照信息，如果姚先生在一个月内再次入住 A 酒店，将无需提供护照，只需告知前台人员入境时间即可。关于房间的双早，姚先生只需在前往餐厅用餐时告知餐厅员工即可，无需再额外地提供身份证件。姚先生表示对大堂副理的处理感到满意。

问题：在科技发达的今天，很多酒店证件扫描系统会与公安机关系统相连，公安机关又该如何判断酒店提供的证件是否属实？酒店如何做会更完善？

前厅部是酒店留给客人“第一印象”和“最后印象”的部门，是酒店“外在美——漂亮员工和精致装修”与“内在美——优质服务和科学管理”相统一的部门，是把不满意客人转变为满意客人的部门。

1.1 前厅部的地位与任务

1.1.1 前厅与前厅部的概念

1. 前厅

前厅（也称大堂）包括酒店的正门、总服务台（以下简称总台）、大堂经理处、大堂吧、客人休息区、商务中心、商场和公共洗手间等，有些酒店还开辟出一块区域出租给企业进行商业展示活动，使前厅发挥其经济效用。前厅是客人办理入住登记手续、结账、休息和会客的公共场所，是前厅部的管辖范围。

其中，总台是为客人提供住宿登记、问询、留言、外币兑换、结账等综合服务的工作台。为方便客人，总台各项业务通常集中在一起，而且总台一般设在前厅中较醒目的位置，以便进入酒店的客人能立即找到。

前厅是酒店首次为客人提供面对面服务的地方，通常会以其独特的设计、精心的装饰、员工得体的仪容仪表和优质服务等，给客人留下深刻的“第一印象”；同时，前厅也是给客人留下“最后印象”的地方。酒店前厅大都追求一种宽敞、华丽、宁静、安逸的气氛，但现在越来越多的酒店开始注重利用前厅宽敞的空间，开展各种经营活动。

2. 前厅部

前厅部是销售客房、餐饮等酒店服务与商品，招徕、接待客人，并为客人提供各种日常服务的综合性部门。前厅部包括为客人提供面对面服务的部门，如接待处、礼宾部等，也包括客人不直接面对面接触的部门，如预订处、总机房等。

前厅部是整个酒店服务工作的核心，任何一位客人从抵店前的预订，到入住接待，直至离店结账，都需要前厅部提供服务。客人住店期间，有困难要找前厅部帮忙，有不满要找前厅部投诉，所以，前厅部是联系对客务关系的纽带和桥梁。在酒店，客房是其重要产品，销售客房是前厅部主要经营项目之一，大多数酒店都是以客房销售收入作为主要收入来源。所以，前厅部作为酒店经营管理中的一个主要部门，其管理水平和服务水准将直接反映酒店整体管理水平和服务质量，其运营的成败直接影响酒店的经济效益和市场形象。

1.1.2 前厅部的地位

从对客服务的提供上，前厅部排在了各部门之首；从地理位置上，前厅部位于酒店的前厅，是客人抵达酒店最先接触到的部门。前厅部的运转和管理水平，直接影响到酒店的经营效果和对外形象。酒店的市场状况已普遍从卖方市场转入买方市场，酒店越来越重视顾客需求，把顾客需求当作工作的出发点。因此，前厅部的地位便得到日益提高。

1. 创造经济效益的关键部门

为客人提供食宿是酒店的最基本功能，客房是酒店出售的最主要的商品。通常在酒店的营业收入中，客房销售额一般占酒店全部收入的40%～60%。美国的RKF国际咨询公司有关世界范围内酒店经营情况的统计资料表明：客房营业收入占全酒店营业收入的31.6%。我国酒店中，客房营业收入占全酒店营业收入的48.17%，餐饮收入占32.52%，其他收入占19.31%。前厅部的有效运转是增加客房销售收入，提高酒店经济效益的关键之一。

2. 酒店形象的代表

酒店形象是公众对于酒店的总体评价，是其表现与特征在公众心目中的反映。客人一进入酒店，就会对前厅的环境艺术、装饰布置、设备设施和前厅员工的仪容仪表、服务质量、工作效率等产生深刻的“第一印象”；客人离店时会留下“最后印象”；住店期间，前厅要提供各种有关服务。在客人的心目中，前厅便是酒店，而且，在前厅汇集的大量人流中，还有许多前来就餐、开会、检查指导等其他客人，他们往往停留在前厅，对酒店的环境、设施和服务进行评论。因此，前厅是酒店工作的“窗口”，代表着酒店的对外形象。

3. 酒店信息集散的主要枢纽

前厅部是对客服务的信息协调中心，通过自身的销售与服务工作，不仅要正确地向客人提供各类信息，而且要将客人的有关信息传递到相关部门，共同协调整个酒店的对客服务工作。另外，前厅部通过客户档案工作，及时归整一些客人的特殊要求，以便今后为客人提供有针对性的服务。前厅部还通过自身完善的报表管理体系，为酒店储存完整的业务资料，如客情预测、营业日报等，以便销售部、财务部做好分析工作。总之，前厅部在整个酒店中起着承上启下、联系内外、协调全局的重要作用，是酒店的信息中心和协调中心。

4. 建立良好宾客关系的重要环节

酒店的服务质量好坏最终是由客人做出评价的，评价的标准就是客人的满意程度。建立良好的宾客关系有利于提高客人的满意度，争取更多的回头客，从而提高酒店的经济效益，因此，世界各国的酒店都非常重视改善宾客关系。前厅部是客人接触最多的部门，服务的好

坏直接影响客人对酒店的评价，前厅经理除了要督导员工在各项工作上达到准确、高效的基本要求外，还要致力于建立良好的宾客关系，如建立客户档案、妥善处理客人投诉等。

5. 帮助提高酒店决策的科学性

作为酒店业务活动的中心，前厅部直接面对市场，面对客人，是酒店最敏感的部门。前厅部能收集到有关市场变化、客人需求和整个酒店对客服务、经营管理的各种信息，在对这些信息进行认真的整理和分析后，每日或定期提供真实反映酒店经营管理情况的数据报表和工作报告，并向酒店管理机构提供咨询意见，作为制订和调整酒店计划、经营策略的参考依据。例如，一些酒店管理者就是根据前厅部所提供的客人的预订信息来决定未来一个时期内房价的高低。

1.1.3 前厅部的主要任务

前厅部作为酒店的“窗口”和客房实际销售的操作部门，承担着具体的销售任务和细致复杂的对客服务工作。销售客房和提供优质服务是酒店前厅部工作的两条主线。具体而言，前厅部有以下几项主要任务。

1. 销售客房

销售客房是前厅部的首要任务，主要由预订处和总台接待处负责，受理客人预订，并随时向没有预订的客人推销客房。客房收入是酒店经济收入的主要来源，而且对酒店其他部门的经济效益有巨大的带动作用。前厅部的全体员工必须尽力组织客源，推销客房，提高客房出租率，增加酒店的经济收入。

2. 控制房态

准确、有效的房态控制有利于提高客房利用率及对客服务质量。为了使客房销售顺利进行，最大限度地为酒店创造经济效益，预订处、总台接待处在任何时候都要清楚地掌握客房状况。为实现对客房状态的有效控制，前厅部通常建立两种客房状况显示系统，即客房预订状况显示系统和客房现状显示系统，用以反映客房预订住客、走客、待售、维修等状况。客房预订状况显示系统，显示 24 小时以外的客房状态，供预订人员使用；客房现状显示系统，显示 24 小时以内的客房状态，供接待人员使用。

3. 提供系列服务

前厅部作为对客服务的集中点，不仅要接待住店客人，为他们办理入住手续、回答问询等，还承担着大量的日常服务，包括迎送服务、行李服务、委托代办服务、商务中心服务等。前厅部是客人来往最频繁的场所，还要接待其他前来就餐、开会、参观、检查指导等的客人。

4. 负责客户账务

客户账务主要由前厅收银处负责，包括建立客人账户、登账和结账等工作，主要是为了记录客人和酒店间的财务关系，为客人提供一次性结账服务。前厅部每天负责核算和整理各营业部门送来的客人消费账单，以便客人离店时为其顺畅地办理结账事宜，同时确保酒店的经济效益；每天编制各种会计报表，以便及时反映酒店的营业活动状况。

5. 协调对客关系

前厅部是最早了解到客人相关信息的部门，也是掌握客人信息最全面的部门，所以，承担着把客人的需求和意见及时传递给有关部门的任务，从而使各有关部门有计划地安排好工作，互相配合，为客人提供一系列满意的服务。前厅部还应该协调其他部门，帮助客人解决住店期间遇到的各种问题，并将客人的投诉意见和处理情况及时反馈给各有关部门，以保证酒店的工作效率和服务质量。

6. 建立客户档案

前厅部通过建立住店客人 [主要是重要客人、常客（regular guest）] 的资料档案，记录客人住店期间的重要情况和数据，掌握客人的动态。前厅部接触客人最多，取得的第一手资料最多，因此由前厅部建立客户档案。一般来说，客人从第一次住店开始，酒店就应建立客户档案，记录酒店所需要的有关客人的主要资料，通过这些资料提供的信息进行有针对性的服务。客户档案也是市场营销的主要依据，对改善酒店经营管理水平也具有重要意义。

7. 提供酒店经营管理信息

酒店经营必须研究、分析、掌握客源流动规律及客人需求规律等信息。前厅部直接面对市场，面对客人，是酒店信息集散地。前厅部要将收集到有关市场变化、客人需求、酒店对客服务和酒店经营管理的各种信息及时传递给经营管理部门，为酒店制订和调整计划、经营决策提供参考依据。

1.1.4 前厅部的业务特点

1. 接触面广，管理难度大

前厅部是为客人提供综合性服务的部门，其工作始终要与酒店每个部门保持接触和联系，以便保证酒店各个环节高效运转，保证酒店对客服务的整体质量；还与旅行社、航空公司、其他酒店、银行等有着各种业务联系；与各种住店客人和来访客人有着密切接触。由于参与全过程的对客服务，而且要求 24 小时运转，因此前厅部的管理存在一定难度。这要求前厅部具有完善的管理体系。

2. 业务复杂，员工素质要求高

前厅部的业务包括预订、接待、问询、结账、礼宾、总机、商务中心服务等，这些业务专业性强，涉及范围广，信息量大且变化快，而且这些工作直接面对客人，因而要求前厅部管理上要着重于员工的服务态度、文化素养和业务技能的培训，要求前厅部员工必须有较全面的业务知识和服务技巧，较强的沟通协调能力，高效而准确的工作素质，以给客人提供优质服务，建立良好的对客关系，给客人留下美好的印象。

知识链接 1-1

前厅员工应做与不应做

1. 应做

前厅员工应做内容：①熟悉客房情况（位置、特点等）及客房设备；②待客尽可能友善，但也不可过于热情；③处事冷静更要富于人情味；④努力为酒店争取新的客人，同时留住现有客人；⑤记住常客的名字并了解他们的爱好；⑥了解不同国家民族的人文风俗，尽量顺应客人的习惯，以使客人有宾至如归的感觉；⑦前厅是一个工作整体，要将同事视为朋友，互相尊重，以礼相待；⑧尽量向客人推销酒店设施，这样既可让客人满意酒店的服务，同时也可增加酒店收益；⑨把酒店当作自己的家并引以为自豪；⑩保持与客房、餐饮等相关部门的良好合作和沟通；⑪与旅行社等其他同业单位保持良好关系；⑫善于预见客人需要，见客人有帮忙的需要时要主动上前询问。

2. 不应做

前厅员工不应做内容：①不应对客人傲慢无礼，冷静不等于傲慢；②不应对工作草率行事，那样只会影响酒店的声誉；③不应在客人面前与同事用自己的方言交谈，应尽量使用客人听得懂

的语言；④不应在客人面前表露出身体不适的样子，因为这不是客人感兴趣的，上班时应保持最佳精神状态；⑤不应在客人面前流露出疲惫的神情；⑥不应在征得住客同意前，将探访客人领入房间；⑦不应用削价销售的方式来获得高租房率，这样可能会失去许多租用高档次客房的客人；⑧不应与同事聊天而让客人等候；⑨不应简单地因客人说出房间号码就将钥匙给对方（特别是散客房间）；⑩不应将酒店服务设施硬性推销给客人；⑪不应在与客人打招呼或交谈时扭捏拘谨、保持缄默。

3. 信息量大且变化快，要求高效运转

前厅部是酒店信息集散的枢纽、对客服务的协调中心，因此其收集、整理、传递信息的效率决定了对客服务的效果。由于前厅部与客人的接触较多，因此收集的信息量也相对较大。客人的要求每时每刻都会有变化，这要求前厅部在信息处理上效率要高。另外，前厅部所掌握的一些重要信息，如当日抵达或离开的重要客人、营业日报、客情预测等都必须及时传递给总经理室及其他有关部门。

4. 政策性强，要求员工灵活处理

前厅部关于客房销售、客房的折扣、特殊接待的处理和处理客人投诉事宜都具有较强的政策性，稍有疏忽就可能造成失误。前厅员工既要维护酒店的利益，又要给每位客人提供满意的服务，加之每位客人的具体情况和要求又有所不同，就要求前厅部员工在不违反政策的前提下，有较强的应变能力，灵活处理对客服务工作。

1.1.5 前厅部的业务流程

前厅部为客人提供的从预订到入住登记直至结账离店等一系列服务，都是围绕客人的活动展开的。客人的活动大致可分为 5 个阶段：客人抵店前、客人抵店时、客人住店期间、客人离店时和客人离店后。与此对应，前厅部业务分为预订、迎宾、入住接待、问询、总机服务、结账等，具体业务流程见表 1–1。

表1–1　前厅部的业务流程

客人活动	前厅任务	前厅岗位
抵店前	客房预订	预订处
	客人信息记录	
抵店时	迎宾	礼宾部
	行李接待与分发	
	入住登记	接待处
	客房分配与定价	
	发放钥匙	
	建账	
	客人信息确认	

续表

客人活动	前厅任务	前厅岗位
住店期间	入账	收银处
	贵重物品保存	
	换房	接待处
	问询及邮件服务	
	电话转接	总机
离店时	行李服务	礼宾部
	交通安排	
	结账退房	收银处
离店后	店外送别客人	酒店驻外代表
	建立客户档案	接待处
	未尽事宜（如委托代办事宜）	

1.2 前厅部的组织结构与机构职能

1.2.1 前厅部组织结构的设置原则

前厅部组织结构的设置，应既能保证前厅运转的效率和质量，又能满足客人的需求。前厅部组织结构的设置原则包括以下内容。

1. 结合实际，精简高效

前厅部的组织结构要根据酒店自身的类型、规模、等级、地理位置、管理方式、客源特点等实际情况进行设置，不能生搬硬套。如一、二星级酒店没有西餐厅、客房送餐服务等，就不需要设立相应的机构。前厅部组织结构的设置还应遵循“因事设岗、因岗定人、因人定责”的劳动组织编制原则，防止出现机构重叠臃肿与人浮于事的现象，做到机构设置科学高效。

2. 合理分工，便于协作

酒店服务过程的复杂性决定了员工不可能同时拥有酒店所需要的所有知识和技能。前厅部组织结构的设置要根据酒店的特点和员工的特点进行合理分工，设立职位，把每位员工安排到合适的岗位，从而提高工作效率。前厅部组织结构的设置还要便于本部门各岗位之间的协作，利于前厅部与其他相关部门在业务经营和管理方面的合作。因此，制定科学有效的工作流程，使之在满足不同客人需要的同时，又能保证前厅部各项服务工作的质量和效率。

3. 任务明确，统一指挥

前厅部的结构设置应使每个岗位的员工都有明确的职责、权力和具体的工作内容，以便各司其职；在明确各岗位人员的职责和工作任务的同时，还应明确上下级隶属关系及相关信息传递和反馈的渠道、途径与方法，防止职位空缺和业务衔接脱节等现象的发生。前厅部组织机构的设置应建立明确的垂直层级指挥体系，这样可以有效地督导日常工作，使内部沟通渠道畅通，层层负责，权责分明；既能做到统一指挥、步调一致，又能充分发挥各级员工的工作积极性和创造性，从而有效地提高工作效率。



案例分析 1-1

失控的大厅

一天傍晚，总台员工快下班的时候，突然，酒店前厅正门外的广场上驶入了 3 辆坐满客人的酒店事先派出的大型巴士。这些客人来自一个已经预约的会议团（按照预订，应该明天这个时候到达，但是当天临时变更计划，会议团早到了一天）。下车后，一大群人毫无秩序地涌到前厅，争先恐后地到总台办理入住登记……当时前厅乱得一塌糊涂。总台主管得知此事，赶忙冲到总台，帮助总台员工一起办理入住登记手续。

分析：①既然是酒店派出去的巴士，一定知道临时改变了到达时间，礼宾部当值负责人应该向前厅部经理汇报，并告知预订处和总台，最好在宾客上车后，通过电话与各相关部门做好确认。礼宾部的当值负责人可通知驾驶员把时间错开：第一辆车正常速度行驶，或者可适当快一点；中间一辆车速度稍微慢点；最后一辆车可绕一些小圈子，让客人看看风景也不错。②总台主管不应该去做登记工作，他要做的是协调督导工作。首先，协调礼宾部的行李员，把客人的大件行李先搬至其预订房所在楼层集中。其次，和团队负责人协调，把客人分流：客人如果需要用餐，可以去酒店的餐厅；可以去大堂吧坐坐；也可以安排部分客人去商场逛逛。最后总台主管要做好总台事务的督导，合理安排工作：必要的手续先完成，其他的客人资料可以稍后补上。③各方都应为这次失误负责。首先，前厅部经理对员工培训工作不到位，才会导致这种“低级错误”的发生。其次，总台主管的责任相对较大，询问相关“到客情况”的工作没有做到位，而这是总台主管分内的事。另外，礼宾部当值负责人在协调、应变方面也有责任。

1.2.2 前厅部组织结构模式

受酒店类型、规模、管理方式和客源等因素的影响，酒店前厅部组织机构的具体设置有较大的差异，主要表现如下。①大型酒店管理层次多，而小型酒店层次少。例如，大型酒店前厅部组织结构有经理、主管、领班和服务员 4 个层次，而小型酒店只有经理、领班、服务员 3 个层次。21 世纪酒店管理的发展趋势是组织机构的扁平化，包括前厅部在内的各部门将尽可能地减少管理层，以提高沟通和管理效率，降低管理费用。②大型酒店组织机构内容多，而小型酒店内容少。例如，很多大型酒店前厅部设有商务中心、车队等，而小型酒店则没有。③大型酒店前厅部很多职能分开，由不同的岗位负责，而小型酒店则可能将其合二为一。不同类型酒店前厅部的组织结构大体有以下 3 种模式。

1. 大型酒店前厅部组织结构模式

大型酒店设客务部或房务部（housekeeping department），下设前厅、客房、洗衣部和公共卫生部 4 个部门，统一管理预订、接待、住店过程中的一切住宿业务，实行系统管理。在前厅部内部通常设有部门经理、主管、领班和服务员 4 个层次。这种模式如图 1.1 所示。将前厅部、客房部合二为一，可以降低管理费用，加强这两个部门之间的联系与合作。

2. 中型酒店前厅部组织结构模式

中型酒店前厅部作为一个与客房部并列的独立部门，直接受酒店总经理领导。前厅部设有部门经理、领班、服务员 3 个层次。这种模式如图 1.2 所示。

3. 小型酒店前厅部组织结构模式

小型酒店前厅不单独设立部门，其功能由总台来承担，总台作为一个班组隶属于客房部，只设领班（主管）和总台服务员两个层次。这种模式如图 1.3 所示。

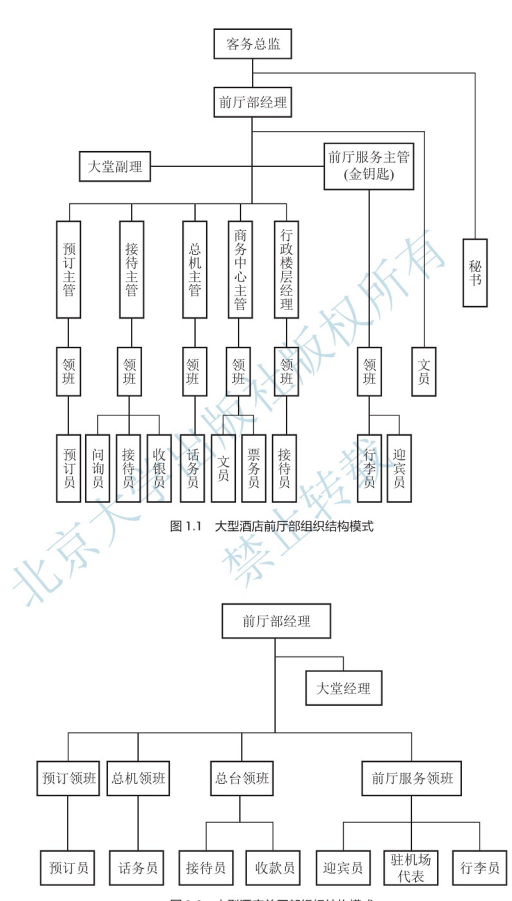


图 1.1　大型酒店前厅部组织结构模式

图 1.2　中型酒店前厅部组织结构模式

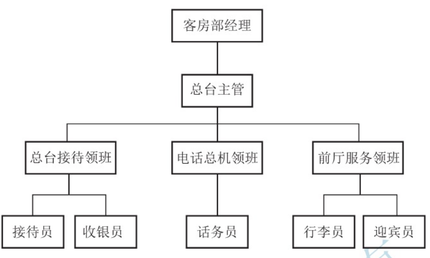


图 1.3　小型酒店前厅部组织结构模式

1.2.3 前厅部主要机构职能

前厅部把预订、接待、礼宾、商务等服务划归不同的部门实施和管理。这种职能部门化的主要优点在于，把从事同一种工作的人员集中在一起，能够提高工作效率。前厅部的工作是由内部各机构（或部门）分工协作共同完成的。因酒店规模等方面的不同，前厅部的业务分工也有所不同，但一般都设有以下主要机构（或部门）。

1. 预订处

预订处是专门负责酒店订房业务的部门，可以说是前厅部的“心脏”，其人员由预订主管、领班和订房员组成。预订处的主要职能包括以下内容。

（1）熟悉、掌握酒店的房价政策和预订业务。

（2）受理客房预订业务，接受客人以电话、信函、传真、互联网及口头等形式的预订。

（3）负责与有关公司、旅行社等客源单位建立良好的业务关系，尽量销售客房商品，并了解委托单位的接待要求。

（4）加强与总台接待处的联系，及时向前厅部经理及总台相关岗位和部门提供有关客房预订资料和数据。

（5）参与客情预测工作，向上级提供 VIP（very important person，贵宾）抵店信息。

（6）参与前厅部对外订房业务的谈判及合同的签订。

（7）填制各种预订报表（包括每月、半月、每周和明日客人抵达预报）。

（8）参与制订全年客房预订计划。

（9）加强和完善订房记录及客户档案等。

2. 总台接待处、问询处和收银处

总台接待处、问询处和收银处的岗位有着不可分割的联系，直接面对面地为客人提供服务，是总台的 3 个重要组成部分。

（1）接待处。接待处又称开房处，通常配备有主管、领班和接待员。

接待处的主要职能：销售客房；接待住店客人（包括团体客人、散客、常客、预订客人和未预订客人等），为客人办理入住登记手续，分配房间；掌握住客动态及信息资料，控制房间状态；填制客房营业日报表等表格；与预订处、客房部等保持密切联系，及时掌握客房出租情况；协调对客服务工作等。

（2）问询处。问询处通常配有主管、领班和问询员。

问询处的主要职能：负责回答客人问询，包括介绍酒店内服务项目、市内观光和交通情况、社团活动等相关信息；接待来访客人；及时处理客人邮件等事项；提供留言服务（住客留言与访客留言）；分发和保管客房钥匙等。

（3）收银处。收银处也称结账处，一般由领班、收银员和外币兑换员组成。因业务的特定性，收银处通常隶属于酒店财务部，由财务部管辖。但由于收银处位于总台，前厅部也应参与和协助对前厅收银员的管理和考核。

收银处的主要职能：办理离店客人的结账手续；受理入住酒店客人住房预付金；提供外币兑换和零钱兑换服务；与酒店各营业部门的收款员联系，催收、核实账单；建立客人账卡，管理住店客人的账目；夜间统计酒店当日营业收益情况，填制营业报表；为住店客人提供贵重物品的寄存和保管服务；负责应收账款的转账；夜间审核全酒店的营业收入及账务情况等。



案例分析 1-2

一位 VIP 的遭遇

一日，酒店即将到店的客人中，有两位是某跨国公司的高级行政人员。该公司深圳方面的负责人员专程赴酒店为这两位客人预订了行政楼层的客房，并要求酒店安排 VIP 接待，该公司其他三位客人的房间则安排在普通楼层。客人到店之前，相关部门均做好了准备工作。管家部按客人的预订要求，提前清洁行政楼层及普通楼层的客房；总台及行政楼层接待处准备好客人的钥匙及房卡；大堂副理则通知相关部门为 VIP 准备鲜花和水果，并安排专人准备接待。然而，就在一切准备就绪，等待 VIP 到店之际，其中一位 VIP 出现在酒店，并声称已入住在普通楼层的客房。

经过一番查证，发现客人确已下榻酒店普通楼层的客房。但这并非客人要求，而是由于接待员的工作失误造成的。由于 VIP 与其他客人一行三人抵达酒店时，总台接待员只核实了第一位客人的姓名（与预订单上的客人姓名相符），未进一步在计算机系统中查询另外两位客人的预订，而这三位客人自称来自同一公司，又是一起抵达酒店，接待员主观判断是预订单上标示的客人名字出现了偏差，将本应入住行政楼层客房的客人与其他客人一同安排入住在普通楼层。

在查清原因后，当值大堂副理马上与客人联系。但当致电客人房间时，客人已外出。于是酒店一方面在行政楼层为客人保留了房间，另一方面在 VIP 房间内留下一封致歉信，就此事向客人致歉。在接到 VIP 回到酒店的通知后，大堂副理亲自向他致歉，并询问是否愿意转回行政楼层。客人在接受酒店道歉之后，表示对下榻的客房比较满意，无需再转去其他房间。第二天当 VIP 客人离开酒店时，当值大堂经理又专程向客人当面致歉。客人表示并不介意，并对酒店对于他的重视很满意。

分析：造成上述问题的原因如下。①对 VIP 的接待，每位当班员工未能引起足够的重视；当值主管未尽其监督之职。②工作准确性和细致性不够。员工未在客人抵店时仔细查询客人的预订。对于将服务看作行业第一生命要素的酒店业来说，各岗位的员工应端正工作态度，认真对待每一个工作细节，踏踏实实地完成每一个工作步骤，以便为客人提供准确、细致、优质的服务。这样才能使客人对酒店留下一个良好的印象，使酒店在竞争中立于不败之地。

对酒店造成的影响和损失如下。① VIP 未入住已准备好的房间，使酒店相关部门为此次接待工作所做的一切准备付之东流。②由于此客人为酒店重要商务客人，客人的印象可能会使其对酒店的信心产生动摇。有可能因此失去这位重要客户，对酒店造成不可预计的经济损失，酒店的声誉和形

象也可能随之受到负面影响。“失之毫厘，谬以千里”，由于一位总台员工一个工作环节的疏忽，而使酒店其他部门所做的工作都在客人心目中打了折扣。虽然酒店事后尽所有努力弥补，各相关部门花费大量时间和精力使客人接受酒店的歉意，却再也无法给客人留下一个完美的印象了。

3. 礼宾服务处

礼宾服务人员一般由前厅服务主管（金钥匙）、领班、迎宾员、行李员等组成。其主要职能：在门厅或机场、车站迎送宾客；负责客人的行李运送、寄存，确保其安全；雨伞的寄存和出租；在公共区域（public area）找人；引领客人进入客房，并向客人介绍服务项目、服务特色等，适时进行宣传；分送客用报纸、信件和留言；协助管理和指挥门厅入口处的车辆，确保道路畅通和人员安全；回答客人问询，为客人指引方向；传递有关通知单；为客人提供召唤出租车和泊车服务；负责客人其他委托代办事项。

4. 电话总机

目前，越来越多的酒店通过总机为客人提供更多的服务信息，以便客人享受更加方便、快捷的服务。电话总机一般由总机主管、领班和话务员组成。其主要职能：转接电话；为客人提供叫醒服务（wake-up call）；提供请勿打扰（do not disturb）电话服务；回答客人电话问询；提供电话找人服务；受理电话投诉；接受电话留言服务；办理国际、国内长途电话事项；播放或消除紧急通知、说明；播放背景音乐等。

5. 商务中心

商务中心通常由主管、领班和文员构成。其主要职能：为客人提供打字、翻译、复印、传真、长途电话及互联网服务等商务服务；可以根据客人需要提供秘书服务；提供文件加工、整理和装订服务；提供计算机、幻灯机等的租赁服务；提供代办邮件和特快专递服务；提供客人委托的其他代办服务等。

6. 行政楼层

行政楼层（或称商务楼层）是酒店为接待高档商务客人，为他们提供更加温馨的环境和各种便利的优质服务而专门设立的楼层。行政楼层为客人提供的具体服务包括特殊预订、个性化住宿登记、快速结账服务、行政酒廊、免费宽带上网和洗衣等一系列增值服务，专门的商务活动场所，专职管家等。行政楼层集酒店的前厅登记、结账、餐饮、会议室和商务中心于一身，为客人提供了更加周到的服务，而且客人可以享受快速入住登记，推迟离店时间，免费上网、洗衣、熨衣、商务早餐、下午茶、一定时限内使用会议室等，所以，行政楼层的房价比一般楼层房价高出 20%～50%。

7. 对客关系部与大堂副理

高档酒店在前厅部设有对客关系部，其主要职责是代表总经理负责前厅服务协调、VIP接待、投诉处理等服务工作。在不设对客关系部的酒店，这些职责由大堂副理负责。大堂副理作为酒店管理机构的代表人之一，对外全权负责处理日常宾客的投诉和意见，协调酒店各部门与客人的关系，维护酒店应有的水准；对内负责维护酒店正常的秩序及安全，对各部门的工作起监督和配合作用。



案例分析 1-3

客商硬要赊账

一位美籍华人客商在上海蓝天酒店入住两个半月。一天，他在两位朋友的陪同下到总台结账。总台服务员经查核计算机资料告诉他：“先生，您的支票只剩三百余元了，而您手头这笔账就有四

百多元，请您补足现金再结账。”客商说：“那就给我赊账吧。”服务员答道：“先生，对不起，根据酒店有关规定，您不能赊账。”客商大为不悦：“我是你们酒店的长包房客人，难道赊一点账也不行？”“不行，先生。”服务员一口拒绝。客商觉得在朋友面前丢了面子，下不了台，便气冲冲地回到客房。

客商马上给大堂副理打电话，将刚才在总台发生的事诉说了一遍，指责服务员在他朋友面前不给他赊账是对他的无礼，“难道我连这点房费都付不起吗？”接电话的大堂副理小彭迅速清理了思路，答道：“先生，刚才总台服务员确实对您说话态度比较生硬，有失礼之处，我代表酒店向您道歉。不过，服务员也有难处，因为按酒店规定，凡是客人消费的钱款收不回来，就由当事的服务员负责。这一点，也请先生谅解。”客商情绪开始缓和，但接着又把难题扔给小彭：“那么，我现在就请你给我赊账。”小彭灵机一动，顿时有了主意，她平静地答道：“让我请示一下酒店领导，请您过 5 分钟再给我打电话。”实际上小彭并没有给领导打电话，因为她本人就有赊账权，但她不想让客商产生可以随便赊账的感觉。5 分钟后客商打来电话，小彭告诉他：“酒店领导同意给您赊账，请您在近几天内补上支票，好吗？”客商高兴地答应了。

第二天上午，小彭又给客商所在公司打电话，接电话的是他的秘书曲小姐，小彭便请曲小姐向客商转达她的建议，即今后账目往来事宜，不必劳驾客商亲自出马，可由曲小姐出面办理；也不必再找酒店总台服务员，可直接找她处理。当天下午，曲小姐就拿了一张支票送到小彭手里，并转达了老总对她的谢意。

分析：本案例中小彭处理客商与总台服务员的赊账纠纷十分得体，关键在于把遵守酒店规章制度与根据具体情况灵活变通很好地结合起来：①按酒店规定，除了熟悉、信誉可靠的长住客外，像美籍客商那样初入住的长住客不在赊账之列，但小彭看出客人坚持要赊账，无非是怕丢面子，不像是要逃账的，为了打破僵局，破例准予赊账，在情理之中。②小彭决定给客商赊账，又故意表示要请求上级，让客商感觉赊账并不容易，处理得很有技巧，既满足了客人的要求，又保障了酒店的利益。③小彭让客商秘书与她直接办理账目往来，中断了客商与总台服务员的接触，便于缓解矛盾，有利于问题的解决，也是灵活而切实的措施。

1.2.4 前厅部主要管理岗位说明

岗位说明可以明确每个工作职务在酒店中所处的层次，以及该职务与其他职务之间的关系，使每位任职者明确自己的责任与权力，可以有效防止各工作岗位之间互相扯皮推诿，也可作为招聘、培训、任用、考评等的依据。

1. 前厅部经理岗位说明

1）上下级关系

前厅部经理的直接上级是房务总监 / 酒店总经理，直接下级是大堂副理、前厅部秘书。

2）岗位职责

负责前厅部的一切事务，保证前厅部的操作规范及前厅部运作程序的稳定；督导前厅部所有员工的工作，做好部门培训及计划。具体职责如下。①直接对房务总监 / 酒店总经理负责，贯彻执行上级下达的经营管理指令，向上级汇报工作。②全面主持前厅部日常工作，抓好部门内的质量管理工作，力求最大限度地提高客房出租率。对各分部主管下达工作任务，监督检查工作的执行情况，为客人提供优质高效的服务，并做好本部门的成本控制工作。③编制部门预算和各项业务计划，制定并修改部门各项规章制度。④按时参加酒店例会，主持每周部门内主管例会，上传下达有关指令和报告，听取汇报并布置好工作，及时解决问

题。⑤协调处理好客人关系，广泛听取和收集客人意见，处理客人投诉，检查落实重要客人的接待工作。⑥协调好本部门与酒店内各部门间的关系，加强沟通合作。⑦审阅每天工作报表，密切注意客情，采取有效措施，落实完成部门经济指标。⑧负责部门员工的培训、绩效考核工作，不断提高员工素质和专业技能水平，形成良好的管理气氛，提高管理效能。⑨检查 VIP 接待工作，包括亲自查房、迎送。⑩督导检查本部门的安全和消防工作，完成上级交办的其他工作。

3）职位要求 / 任职资格

①具有本科及以上学历。能熟练运用一门外语，并能流利准确地与外宾对话。②掌握酒店经营、销售知识及财务管理知识，懂得经营统计分析；熟悉旅游经济、旅游地理、公共关系、经济合同等知识；熟悉涉外法律，了解国家旅游法规；了解宗教常识和国内外民族习惯和礼仪要求；了解国际时事知识。③掌握前厅部各项业务标准化操作规范、客房知识，了解客人心理和推销技巧。④具有一定的计算机操作知识。⑤能独立起草前厅部工作报告和发展规划。⑥善于在各种场合与各界人士打交道，并能够积极与外界建立业务联系。

2. 大堂副理岗位说明

1）上下级关系

大堂副理的直接上级是前厅部经理，直接下级是前厅部各主管。

2）岗位职责

监督酒店正常运转；代表总经理迎送重要宾客；处理客人的要求和投诉；解决工作中的突发性问题。具体职责如下。①督导检查酒店重要接待任务和重大活动的安排，协助或代表总经理完成好 VIP 和行政楼层客人的接待工作。②负责处理客人对酒店提出的投诉，听取客人的各类意见和建议。③负责巡视和检查酒店内大堂及公共区域的设施与设备情况、服务工作情况、卫生情况，发现问题及时通知相关部门解决，维护酒店的正常运转秩序。④会同有关部门处理在酒店内发生的突发问题和事件，如火灾、伤亡、治安事故等，并立即报告总经理；如果没有上司可请示时，必须做出主动、果断的指示。⑤督导、检查保安人员做好安全保卫工作，维护客人安全，发现酒店内部管理出现问题，应立即向总经理报告并提出解决意见。⑥处理好与客人之间的关系，尽量回答客人的问询，帮助客人解决疑难问题；定期探访各类重要客人；收集客人意见并及时向总经理及有关部门反映。⑦夜班当值时，承担酒店值班总经理的部分工作，检查酒店公共区域及员工工作的情况，遇特殊紧急情况，需及时向上级汇报。⑧协助解决酒店服务中的疑难问题，负责因客人原因造成的酒店设备丢失的索赔工作；与财务部门配合，追收仍在住宿的客人的欠账。⑨将各部门反馈的信息、客人意见、投诉处理情况等记录在工作日报中，向有关领导及相关部门报告。⑩参加每周前厅部的工作例会，完成上传下达工作。

3）职位要求 / 任职资格

①具有大专及以上学历。能用一门外语处理日常事务。②了解酒店的各项服务设施和客房类型及其布置特点，熟悉业务知识和服务章程，懂得接待礼仪。③有较强的口头表达能力，风度优雅、谈吐大方。④具备监督、检查和指导前厅部员工各项业务工作的能力。⑤能妥善处理客人投诉和前厅客人闹事等突发事件，维持良好的客人关系与前厅秩序。

3. 礼宾服务主管岗位说明

1）上下级关系

礼宾服务主管的直接上级是前厅部经理，直接下级是行李处领班、机场代表、委托代办代表。

2）岗位职责

通过正确有效的管理，确保所辖班组工作正常运转；督导下属员工为客人提供高质量、高效率的行李运送服务和其他相应服务。具体职责如下。①全方位满足客人提出的特殊要求，负责监督指导下属员工提供多种服务。②负责处理住客的投诉事宜。③对员工工作进行管理和控制，并做好有关记录，如住房登记、退房或送便条、邮件及包裹等。④负责本部员工的指导和培训工作。⑤定期盘点行李处的财物；定期核对和检查行李保管室物品。⑥协助前厅部经理制定行李处的预算。⑦与总台接待处、旅游联络组及收银处保持紧密的联系，处理有关搬迁行李的时间及数量等事宜。⑧检查前厅及其他公共活动区域，控制酒店门前车辆活动。

3）职位要求 / 任职资格

①大专及以上学历。掌握一门以上外语。②掌握酒店业务、旅游、接待等方面的知识和信息。③了解贵重物品、易燃物品的货运有关规定，懂得交通运输、保险等方面的知识。④能熟练操作电梯、行李车，了解各种箱、包的性能，熟悉行李标签符号。⑤人品优良，相貌端正，善于与人沟通，有应变能力和协调能力。⑥ 5 年以上酒店行业经验，其中 3 年必须在酒店前厅工作，为客人提供服务。

4. 预订处主管岗位说明

1）上下级关系

预订处主管的直接上级是前厅部经理，直接下级是预订处领班。

2）岗位职责

全面负责酒店预订工作；督导下属员工的工作；礼貌、迅速、准确地为客人提供优质服务。具体职责如下。①按照前厅部经理的指示完成工作。②全面负责酒店的预订工作，掌握每天的客人预订情况，对具体工作做出妥当的安排。③掌握预订情况，做出科学的预订分析及预测，准确制作有关预订报表，及时向前厅部经理反映酒店的订房情况和房间状态。④建立一套完整科学的预订档案系统，负责预订处的档案资料管理。⑤检查、督导下属工作，负责对员工进行培训，保证预订工作质量。⑥了解其他酒店的入住情况。

3）职位要求 / 任职资格

①具有大专及以上学历。②熟悉相关旅行社、航空公司及其他客户单位，同其保持联系。③具备协调预订处各项工作关系和人际关系的能力。④有监督、检查和指导预订处员工各项业务工作的能力。⑤有 3 年以上酒店预订领班工作经验。

5. 总台主管岗位说明

1）上下级关系

总台主管的直接上级是前厅部经理，直接下级是总台接待处领班。

2）岗位职责

负责组织前厅酒店产品的销售和接待服务；保证下属班组之间及与其他班组之间的衔接与协调；保证下属员工为客人提供优质服务；努力提高客房销售率。具体职责如下。①向前厅部经理负责，对总台工作全面进行管理。②主持前厅部工作例会，与相关部门做好沟通协调工作。③负责安排员工的班次并布置相关工作任务，督导本部门员工接待服务工作。④解决工作中出现的问题，处理客人的投诉和各种要求。⑤制订培训计划，对下属实施有效的培训，不断提高员工的素质和业务水平。⑥负责处理逃账、高额信用卡拒付的问题。⑦负责各班组各类资料档案的收集、存档及管理工作，做好客户档案记录工作。⑧负责前厅各类财产、设备的使用、保管与保养工作。⑨负责下属员工的考勤工作，做好员工的绩效考核工作。⑩协助大堂副理检查前厅卫生、陈列宣传品等工作。

3）职位要求 / 任职资格

①大专及以上学历。英语口语良好。②熟悉总台服务工作规程和标准，懂得接待礼仪。③熟悉外事纪律，了解旅游法规、旅馆治安管理和消防条例。④有组织员工按服务工作规程完成总台服务接待任务的能力。⑤外貌端正，口齿清晰，气质高雅，并具有较好的文字表达能力。⑥有 3 年以上酒店总台领班工作经验。

1.3 前厅设计与整体环境

前厅地处酒店服务与管理的前沿，是客人进出酒店的必经之处，办理手续、咨询等活动的汇集场所，通向酒店主要公共空间的交通中心，其科学的设计、合理的布局及所营造出的独特氛围，将对客人产生直接的影响，也将直接影响酒店的形象与其本身功能的发挥。

1.3.1 前厅设计

前厅设计是对其内部环境、空间和功能的再创造，担负着表达酒店建筑风格、营造气氛的重任，既要满足使用功能，又凝聚着各种艺术、文化感染力。前厅不仅是整个酒店建筑的功能枢纽和结构的中心，而且是客人及参观者对酒店认识的起点和焦点。好的前厅设计是酒店最有效和最廉价的广告。前厅设计要注意利用一切建筑或装饰的手段，创造一个宽敞、亲切、宜人、宁静、有文化底蕴、现代气息、主题突出、空间流畅、功能合理、设备完善、环境幽雅、流线组织高效、人群集散便捷的空间。

1. 前厅的设计原则

（1）满足功能要求。功能是前厅设计中最基本的出发点，合理的功能设计是前厅布局的前提。前厅设计的目的，就是为了便于各项对客人服务的实用功能。因此，应考虑的功能性内容包括：①前厅空间关系的布局；②前厅环境的比例尺度；③前厅内所设服务场所的家具及陈设布置、设备安排；④前厅采光、照明；⑤前厅绿化；⑥前厅通风、通信、消防；⑦前厅色彩；⑧前厅安全；⑨前厅材质效果（注重环保因素）；⑩前厅整体氛围。

（2）迎合客人心理需求。前厅设计应遵循酒店“以客人为中心”的理念，注重给客人带来美的体验和享受。每一位客人来到酒店时，都希望感受到一种温暖、松弛、舒适、安全和备受欢迎的氛围，迎合客人的心理需求才会产生好的回报。很多酒店的设计和经营实际上都已自然而然地奉行着这一原则，如迪士尼乐园酒店、拉斯维加斯的主题酒店。客人入住酒店印象最深的往往是视觉上和心理上产生的赏心悦目的感觉，这无形中强化了酒店在客人心中的形象，提升品牌价值，同时带来不可估量的经济效益。抓住客人心理，这是酒店的共同追求和生存秘诀。

（3）风格和特色应与市场定位相吻合。前厅设计一定要有自己的风格，其整体风格和特色是温文典雅，是精美富丽，还是华彩多姿，这取决于酒店所处的市场和市场定位。例如，接待商务客人的君悦酒店（Grand Hyatt）大量采用大理石和高档玻璃，照明也颇讲究，体现豪华氛围；丽思・卡尔顿酒店（Ritz-Carlton）更多采用了木制品、座椅、沙发和老式花纹地毯，尽可能给人以舒适典雅的感觉；拉斯维加斯的酒店店面的设计无不标新立异、光彩照人，因其是以博彩旅游为主的市场；沙巴基纳巴卢凯悦丽晶酒店（Hyatt Regency Kinabalu Hotel）面临中国南海，景色宜人，成为名人集会的场所。

（4）有利于酒店的经营。前厅设计时应充分考虑未来经营并以获取利润为主要出发点。

不要盲目追求空间的气派、宏伟，这样不仅会增加装修及运行成本，而且会显得异常冷清，不利于酒店的经营。完美酒店的根本宗旨不是显耀自身，也不是仅仅让人观赏，而是如何使其适用和赢利。越来越多的酒店开始注重充分利用酒店前厅宽敞的空间，开展各种经营活动，以求“在酒店的每一寸土地都要挖金”。例如，我国香港半岛酒店（Peninsula Hotel）前厅从开业起就成为许多航空公司、旅行社的基地，现在，前厅更是商务客人洽谈生意，新闻界收集消息，名流进行社交、聚会、庆祝生日的活动场所。

（5）强化地域文化。前厅设计的要义是使空间具有某种品质、某种韵味。设计到位的前厅使客人一进入酒店时，就知道自己身在何方。这要求前厅里所能看到的某一样或几样东西和客人是相通的，可能是家具、灯饰，可能是陈设，也可能是一种色彩，一块特殊的材质。不同文化背景和不同地区的差异会通过这些物品鲜明地表达出来，从而给人以感染。这样的酒店为客人实现了文化价值观和生活方式的延伸，而且会和他们的个性相通，从而使酒店的回头客越来越多。万豪国际集团（Marriott）在不同国家、不同区域，都会采用不同的设计，这都是为了更好地体现地域文化。

（6）注重整体感的形成。前厅是酒店整体形象的体现，在前厅设计时若只求多样而不求统一，或只注重细部和局部装饰而不注重整体要求，势必会破坏前厅空间的整体效果而显得松散、零乱。所以，前厅设计应做到统一而非单调，丰富而非散乱，注重整体感的形成。前厅整体感的形成有母题法、主从法、重点法、色调法等。

示例链接 1-1

创意十足的酒吧成为酒店前厅的主要元素

好的酒吧设计会让其本身成为前厅突出的一部分。现在各级酒店都在密切关注着千禧一代的需求，比如他们是如何预订酒店客房的，他们喜欢什么样的公共空间设计和客房等。几个新的酒店品牌，像雅高酒店的Jo&Joe，万豪国际酒店的Moxy都是专门为这一代打造的，现在酒店的酒吧也正在根据千禧一代的喜好进行变化。

Stonehill&Taylor设计总监Michael Suomi说：“如今酒店所有的前厅区域，每个座位都可以被销售，并且还可以充当一个适合工作或娱乐的社交中心。”

Studio 11 Design的校长Kellie Sirna还表示，最大变化是让酒吧成为前厅非常突出的部分。她说：“我们正在拆除酒吧和前厅之间的墙壁，这反过来又会模糊线条，并将酒吧区域的能量带入前厅。”

大堂酒吧的家具配置可以是休闲椅、吧椅及传统的桌椅。但是，随着商务旅客将工作与闲暇融为一体，Suomi指出，一张桌子可以作为喝饮料或工作的休息处。在Suomi设计的布鲁克林新希尔顿酒店，一个大型的可以容纳用餐者和工作者的公共桌子占据前厅的主导地位（图1.4）。



图1.4 布鲁克林新希尔顿酒店的大厅

万豪快速发展的Moxy品牌，完全避开了办理入住服务台，并将其与前厅酒吧结合在一起（图1.5），让客人可以同时获得客房钥匙和免费饮料。



图 1.5　Moxy 酒店——登记入住服务台与前厅酒吧结合在一起

在创建品牌时，Moxy团队首先专注于酒吧，开发其周围的前厅。Poulos说："这是在酒吧进行入住办理的混合方式，但如果我们要成为一个生活在公共空间的品牌，酒吧就是我们公共空间的主角。"当酒店团队需要完成工作时，Moxy酒吧的背后有笔记本式计算机，但酒吧总体氛围的目的功能是唤起公共集合空间，而不是接待台（图1.6）。



图 1.6　Moxy Tempe（Ariz）酒店——设有一个组合的酒吧和值机柜台

在技术驱动的世界中，一个酒店的酒吧包含多少技术的问题应该是设计师在开始一个项目时的想法。Forte专业承包商执行副总裁Kimberly Trueba认为："最好先了解哪些技术需要纳入其中。比如设计人员需要及早决定电视是否包含在内，并确定最佳位置是哪里。如果壁挂式电视最后能被加进去，效果会很引人瞩目。而我们现代技术的美好在于，在酒吧内部设计带有Wi-Fi和蓝牙的平板屏幕要比以前容易得多了。"

同样的，充电端口是必须的，而且最好可以隐藏在吧台下方或桌子下方或墙壁处。Trueba说："当我去酒吧或餐厅，看到有充电端口，这会让我觉得很体贴，很周到。"

Suomi认为："位于酒店主要公共场所的酒吧需要使用巧妙而简单的方法，比如面板、屏幕、

旋转柜或其他低科技，去藏匿和保护好酒类。许多酒吧的定位和设计是充当自助早餐和下午鸡尾酒服务双重用途的。照明和照明控制技术可以在这些不同用途之间提供戏剧性的视觉转换。”

（资料来源：蓝豆，微信 ID：landowone，2017-08-01，编译整理 .）

2. 前厅的设计细节

从设计的细节上讲，前厅的设计和装修要注意以下问题。

（1）正门入口要宽敞。酒店正门入口处是人来车往的交通要道，宽敞、典雅的入口很重要，会给客人留下美好的第一印象。过于狭小、局促的入口会让人感到非常难受。同时，酒店的入口最好有一个相对宽敞的过厅，形成室内外的过渡空间，这不仅可以提升酒店的档次，而且易于节能。此外，正门两侧各开一扇或两扇边门，为酒店员工及团队（会议）客人的行李进出提供方便。前厅门外要有车道和雨搭，供客人下车时遮风避雨。还要考虑残疾客人及行动不便客人的需求，正门台阶旁应为其设计专用的坡道。

（2）采用多种形式的总台。前厅中总台是必不可少的重要场所，如果条件许可，其位置应尽可能不要面对大门，这样可以给在总台办理相关手续的客人一个相对安逸的空间。总台的外观形状与整个前厅的建筑结构密切相关。总台的形式可多种多样，不一定是一条直线，可以采用分段、弧形或书桌的形式。直线和分段的总台，对客有效服务的面积和长度较大，因而效率较高；弧形的总台，使客人感到更具古典情调，更浪漫，更有创造力；有的酒店为了方便客人，总台用书桌的形式，可以请客人坐下来办理入住登记手续，这要根据酒店的不同情况加以选择。总台的类型可分为主题型、时尚型、功能型 3 种。主题型总台一般应用于五星级的主题酒店或大型城市豪华酒店，通常以一组大型艺术作品作为总台背景，点化出酒店的文化主题；时尚型总台表现为整体设计特色和形式美感的追求；功能型总台通常以保障实用为原则，设计手法简洁、大方，巧妙的点缀也会有出人意料的效果。

（3）公共区域功能不宜过于单一。前厅中应有足够的公共区域供客人活动。公共区域包括大堂吧、休息区、交通面积、娱乐中心等。人们对公共功能区设计的重视已到了无以复加的程度。

大堂吧是中、高星级酒店必备的功能场所之一，设计中应注意如下问题。①根据酒店的实际客人流量，大堂吧面积应与客位数相吻合。②要与服务后场紧密相连。③如空间不大或位置相对不具有私密性，建议不设酒水台，有服务间即可。④有些酒店的大堂吧与咖啡厅结合在一起，可有效地利用空间及资源。早晨可以提供住店客人自助早餐，中午、晚上是特色自助餐，而各餐之间具有大堂吧的功能，这是一个较理想的方式。

休息区是客人等候、约见亲友的场所，应设置在没有人流干扰、相对安静的角落。休息区主要放置供客人休息的沙发、茶几。沙发、茶几可根据需要围成一组或几组形状，形成一个相对舒适宁静的小环境。对于休息区的设计，在考虑有效利用空间和节省空间的前提下，可以做相对固定的布置，但要以不妨碍前厅交通为前提。

前厅是高密集人流区，其设计主要解决交通问题。各条人流线路要分布合理、通行方便、符合客人活动规律，使客人去电梯、餐厅的路线非常明确，不至于在前厅迷失方向，找不到通道。酒店人流线路有两种流线：一种是服务流线，指酒店员工的后场通道；另一种是客人流线，指进入酒店的客人到达各前厅区域所经过的线路。设计中应严格区分两种流线，避免客人流线与服务流线的交叉。流线混乱不仅会影响客人活动，增加管理难度，同时会影响前厅服务区域的氛围。

（4）公共卫生间应体现高品位。酒店前厅设有用中、英文及图形标志的公共卫生间。公共卫生间要宽敞干净、无异味，设施完好，用品齐全。前厅的公用卫生间也是前厅设计的一个重点，应注意以下事项。①卫生间的位置应隐蔽，开门不宜直接面对前厅，开门后

应有过渡空间，不宜直接看见里面的活动。②水嘴、小便斗建议用感应式，这样比较卫生。③干手纸箱及垃圾箱应嵌入墙体。④坐厕应采用全封闭式，相互间的隔断应到顶，以增加私密性。⑤小便斗前及坐厕后可增加艺术品的陈设。⑥搭配和谐的石材墙及地面可有效提升卫生间的档次。⑦洗手台镜前的壁灯对于照明及效果的体现亦很重要。

（5）行李处、大堂副理处和商场的设计细节。行李处设置在大门内侧，以便行李员尽早看到汽车驶进通道，及时迎接客人，帮助提拿行李。大堂副理的工作台应该设在前厅较显眼而且比较安静的地方。大堂副理处要布置得雅致、温馨，便于大堂副理处理各种事物。通常放置一张办公桌，桌上可放插花或盆花，还要放置一张大堂副理沙发椅，两张客人沙发椅。小商场或精品屋是酒店前厅中的功能之一，需要注意的是，商场主面不宜对向前厅。如能将其安排在客人必经的通道上，不仅可以弱化商业气息，而且可为商场带来良好的效益。

（6）重视酒店导向系统的设计。酒店前厅中各功能标志的设计亦很重要，要实用、美观、导向效果良好。这样不仅可为客人指引方向、发布信息，而且是重要的装饰元素之一。一些酒店随意订购展板、指示标牌，显得十分低档。前厅各区域的指示标志无论在款式、材料、大小及位置上都应与前厅总体风格保持一致，从而不仅可以满足实际使用的需要，而且能增添酒店的装饰性。例如，上海威斯汀大饭店中的液晶等离子显示屏就是一种非常好的方式，不仅漂亮美观，而且图文并茂，十分生动，成为前厅的一景。

总之，一家精致的酒店，其前厅每一个环节都很重要，这需要酒店业主及设计师等各方面共同对每一个细节都加以研究与把握。



知识链接 1-2

前厅设计装饰的类型

1. 古典式

古典式是一种具有浓厚传统色彩的设计装饰类型，前厅内古董般的吊灯、精美的古典绘画及造型独特的楼梯栏杆，会让客人感受到前厅空间的古朴典雅。随着各种新材料如亚光漆、彩色金属板和压纹定型板等的应用，酒店前厅古典式设计装饰有了新的生机。

2. 庭园式

庭园式设计装饰引入山水景点与花木盆景，使前厅犹如“庭中公园”。例如，在前厅内利用假山、叠石让水自高处泻下，其落差和水声使前厅变得有声有色；或者在前厅的一角种植大量的热带植物，设置小巧的凉亭与瀑布，使前厅空间更富自然山水的意境。在设计装饰庭园式前厅时，应注意确保整体空间的协调，花木搭配与季节、植物习性等自然规律相符，假山体量、溪涧宽窄应与空间大小相对称等。

3. 重技式

重技式设计装饰通常会显露出严谨的结构、粗实的支柱。例如，美国希尔顿酒店的前厅设置了用几十根金属管组成的高大雕塑，并以金黄色喷涂其表面，使整个前厅空间充满了生机和活力，营造出迎接八方来客的浓郁氛围。

4. 现代式

现代式前厅设计装饰追求整洁、敞亮、线条流畅。例如，前厅顶面球面形和地面圆形图案互相呼应，再配以曲面形墙壁与淡雅的色彩，顶面设计了犹如星星闪烁的灯光，让客人如身临太空，情趣无穷；若再辅以玻璃、不锈钢和磨光花岗岩等反光性强的材料装饰的通道，则前厅更显得玲珑剔透，充满现代感。

1.3.2 前厅的整体环境

1. 前厅整体环境应注意的方面

前厅的整体环境条件要使客人感到舒适，应达到空间宽敞、温湿度控制适宜、通风良好、空气清新、光线明亮柔和、布置高雅等效果。酒店前厅的整体环境应在以下几个方面加以重视。

（1）前厅的空间。前厅应有一定的高度，不会使人感到压抑，最好为天井式的。前厅应宽敞舒适，其建筑面积与整个酒店的接待能力相适应。我国星级酒店评定标准规定，酒店必须具有与接待能力（用额定的客房间数表示）相适应的前厅，即一般酒店的前厅面积不少于客房数 ×0.4 平方米 / 间，而高档豪华酒店的前厅面积不少于客房数 ×0.8 平方米 / 间。

（2）前厅的家具。氛围营造并能体现前厅风格的各类活动家具，要求既美观又舒适，应由室内设计师统一设计款式，由家具厂统一定制，不可随意采购，同时通过布艺靠垫等进行调节，再对艺术品陈设重点处理，应由艺术品供应商在室内设计师的总体构想下定制，这样容易产生比较理想的效果。

（3）前厅的光线。前厅的光线要适度，照明有一定层次。由于一天中室外光对于前厅的影响不同，所以有条件的酒店可考虑使用计算机调光系统。可根据不同的时段，采用不同的灯光场景模式，这样可以使大堂在每一时段都保持最佳效果，同时也使客人始终感到舒适。还要注意采用照明色彩分级变化的方法。从客人进入酒店门口到门厅，最后到服务台工作区，其照明强度应该逐步增加，既调节了客人的视觉，又增加了前厅环境气氛。整个前厅的照明应该努力接近自然光，通常以悬挂式大吊灯为宜。客人休息处设有便于阅读和交谈的立灯或台灯，总服务台的工作人员则要使用照明度偏高的灯，创造一种适宜的工作环境。各种光线和谐、柔和，灯具要具有装饰作用，与前厅内的建筑风格互相呼应、形成一体。

（4）前厅的色彩与绿化。前厅环境通常受色彩的影响，前厅的色彩不能走两个极端，色彩太单一，会使人乏味；但色彩过于繁杂，又容易使人心浮气躁。最好将前厅统一在一个色调中，通过色彩调节创造出舒适的气氛、适宜的环境，这样能提高工作效率，防止事故发生。酒店作为服务性企业，地面、墙面、吊灯应该以暖色调为主，以激发工作人员的热情，给客人一种欢乐的气氛。而前厅的服务处及客人休息处，则应该配置冷色调的装饰，以稳定员工情绪，给客人一种轻松的感觉。前厅绿化可以给人以亲切、舒适的自然美感，既可以调节前厅温度、减少噪声、净化空气，又可以消除人们由于长时间室内活动而产生的疲劳。现代酒店，周围不一定有优雅的花园风景，所以，应尽可能在前厅内设计花卉、树木、山石、流水等景观，使厅内绿荫丛丛，流水潺潺，一派生机。

（5）前厅的温度、湿度及通风。前厅的温度、湿度及通风对员工的工作效率、身体状况及客人都有影响，适宜的温度、湿度及通风可以提高员工的工作效率，使客人和员工感到舒适。酒店通过中央空调调节温度，前厅温度夏季应控制在 22～26℃，冬季为 20～24℃；相对湿度控制在 40%～60%。前厅内人员密度大、耗氧量大，一定要保证空气质量。新鲜空气中约含有 21% 的氧气，高星级酒店前厅内风速应该保持在 0.1～0.3 米 / 秒，新风量一般不低于 200 立方米 /（人・小时），废气和污染物的控制标准为一氧化碳含量不超过 5 毫克 / 立方米，二氧化碳含量不超过 0.1%，细菌总数不超过 3 000 个 / 立方米，可吸入颗粒物不超过 0.1 毫克 / 立方米。

（6）前厅的噪声。凡使人们感到不和谐、不悦耳的声音，均称为噪声。前厅通常离酒店大门外的闹市区或停车场较近，人员活动多，客人及服务员的多种交谈声、电话铃声等，造成声源多、音量大，从而形成噪声。噪声会影响人们休息，降低工作效率。为了防止噪声，前厅应采取措施进行控制：①使用隔音及吸音性材料；②禁止大声喧哗，员工要养成轻声说

话的习惯；③尽量提高工作效率，快速安置客人，减少客人在大厅的滞留时间；④可播放背景音乐，背景音乐的音量一般以 5～7 分贝为宜，不影响宁静宜人的氛围。前厅内的噪声一般不得超过 45 分贝。

2. 前厅整体舒适度评价标准

对于前厅舒适度的整体评价，可以用表 1–2 中的各项标准进行衡量。

表1–2　前厅整体舒适度评价标准

序号	标　　准	优	良	中	差
1	各区域划分合理，方便客人活动	4	3	2	1
2	各区域指示标志实用、美观，导向效果良好	4	3	2	1
3	各部位装修、装饰档次匹配，色调、格调、氛围相互协调	4	3	2	1
4	光线、温度适宜，无异味、无烟尘、无噪声、无强风	4	3	2	1
5	背景音乐曲目、音量适宜，音质良好	3	2	1	0.5
6	贵重物品保管箱位置隐蔽、安全，能保护宾客隐私	3	2	1	0.5
7	地面：完整，无破损、无变色、无变形、无污染、无异味、光亮	3	2	1	0.5
8	门窗：无破损、无变形、无划痕、无灰尘	3	2	1	0.5
9	天花板（包括空调排风口）：无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网	3	2	1	0.5
10	墙面：平整、无破损、无开裂、无脱落、无污迹、无蛛网	3	2	1	0.5
11	柱：无脱落、无裂痕、无划痕、有光泽、无灰尘、无污迹	3	2	1	0.5
12	台：整齐、平整、无破损、无脱落、无灰尘、无污迹	3	2	1	0.5
13	电梯：平稳、有效、无障碍、无划痕、无脱落、无灰尘、无污迹	3	2	1	0.5
14	家具：稳固、完好、无变形、无破损、无烫痕、无脱漆、无灰尘、无污染，与整体装饰风格相匹配	3	2	1	0.5
15	灯具：完好、有效、无灰尘、无污迹，与整体装饰风格相匹配	3	2	1	0.5
16	盆景、花木、艺术品：无枯枝败叶、修剪效果好，无灰尘、无异味、无昆虫，与整体装饰风格相匹配	3	2	1	0.5
17	总台及各种设备（贵重物品保管箱、电话机、宣传册及册架、分区标志等）：有效、无破损、无污迹、无灰尘	3	2	1	0.5
18	客用品（包括伞架、衣架、行李车、垃圾桶、烟灰缸等）：完好无损，无灰尘、无污迹	3	2	1	0.5
小计					
实际得分					

通过以上各项量化标准，可以帮助酒店前厅的管理者制定更加具有针对性的管理措施，有效提高整个前厅的舒适度。



知识链接 1-3

前厅部服务管理发展趋势

1. 一职多能，人尽其才

一职多能既可以精简机构，又可以培养人才。就前厅部而言，根据客人的活动规律，上午是客人退房较集中的时段，收银员的工作较繁忙，而下午入住客人较多，办理住宿登记（check in）的接待人员较繁忙。所以，大部分酒店的总台都会将接待与收银的工作合并，总台每一位员工都可为客人提供登记、问询和结账服务。对员工进行一职多能的培训，可让他们掌握更全面的业务技能，成为出色的服务从业人员，为客人提供全方位的服务。能拥有这样的员工队伍，不仅为酒店节约了人力成本，更可提高酒店的整体服务水平。

2. 一步到位服务

一步到位服务（one-stop service）是指前厅部任何一位员工都必须为有需要的客人提供服务及帮助，不会由于部门的不同而怠慢客人，客人只需要将其问题向一位员工提出就可得到解决，不会遭遇搪塞、推诿的现象。

3. 商务中心的职能退化

由于信息技术的飞速发展，越来越多的客人拥有自己的手机和计算机，也可以通过互联网直接订票，发送、接收电子邮件和传真，对酒店商务中心的依赖程度将大大减少，酒店商务中心的职能将弱化，直至消失或发生转换。

4. 总台接待由站式改为坐式

传统的酒店客人是站立办理住宿登记手续的。进入21世纪，越来越多的酒店，特别是度假式酒店，改站式接待为坐式接待。这主要是基于以下几方面的原因。①能够使经过长途旅行的客人彻底放松。②增加酒店的亲和力。坐式登记能够拉近酒店与客人之间的距离，使客人有回到家里的感觉。③能够使普通客人享受到行政楼层客人的待遇。将总台接待由站立式改为坐式，将增加普通客人的满意度。

5. 代客人填写住宿登记表

对于提供了详细预订资料的客人，接待人员会提前做好准备，为客人填写（打印）好住宿登记表，客人入住时，只需签名、刷卡、取钥匙就可上房。对于没有预订的散客，接待人员会主动帮其填写住宿登记表，客人只需签名即可。

6. 入住登记在酒店外完成

在北美，一些酒店集团开始在机场取行李的地方为客人办理入住手续。很多客人非常喜欢这种方式，因为在等行李时，客人是空闲的，客人可以登记入住这些酒店，可以选择住哪个楼层，选择什么样的床，所有的相关事务都可以在这里处理完成，客人到酒店后只要提着箱子直接入住即可。在美国的迈阿密，有一家酒店根本看不到总台，客人的住宿登记工作都在由机场开往酒店的专车上完成。

7. 结账退房在客人用早餐时完成

假日酒店推出了用早餐同时办理退房结账手续的服务项目，这样客人在餐厅里吃完早餐就可以马上离店，既为客人提供了方便，又大大节省了客人的时间。

8. 酒店的定价策略将更加灵活

总台接待人员将得到更大的授权，根据客人及酒店的实际情况，灵活定价。越来越多的酒店将没有固定的房价，而是根据当天的开房率来定价，以创造最大的利润。但也有些酒店为了维持其

档次及其在消费者中的信誉，会保持相对固定的价格水平，不会轻易降低价格或提高价格。

9. 酒店预订网络化

酒店为了提高客房利用率和市场占有率，将利用包括价格在内的各种手段鼓励客人提前预订客房，客人将根据其提前预订期的长短，在房价上得到不同程度的优惠（提前期越长，优惠程度越大）。而且，信息技术的发展也极大地方便了客人的预订，绝大部分客人在来酒店前将通过电话或互联网预订客房，没有预订而住店的散客将越来越少。



本章小结

前厅部是酒店形象的代表，是酒店留给客人“第一印象”和“最后印象”的部门，是酒店“外在美”与“内在美”相统一的部门，是提高酒店服务质量和建立良好宾客关系的重要部门。

前厅部的主要任务包括销售客房、控制房态、提供系列服务、负责客户账务、协调对客关系、建立客户档案、提供酒店经营管理信息。其业务特点是接触面广，管理难度大；业务复杂，员工素质要求高；信息量大且变化快，要求高效运转；政策性强，要求员工灵活处理。

前厅部组织结构设置要坚持结合实际，精简高效；合理分工，便于协作；任务明确，统一指挥的原则。其模式大体有大、中、小 3 种不同类型。一般前厅部分为预订处、总台接待处、礼宾服务处等主要机构。

前厅设计原则有满足功能要求；迎合客人心理需求；风格和特色应与市场定位相吻合；利于酒店的经营；强化地域文化和注重整体感的形成。前厅装修时，要注意正门入口、总台、公共区域、公共卫生间、酒店导向系统等处的细节设计。酒店还应在前厅的空间、家具、光线、色彩与绿化、温湿度及通风和噪声等方面加以重视，以提高前厅的整体环境舒适度。



国际酒店赏鉴

你可留意过酒店前厅

前厅是客人走入酒店必经的第一道空间，经过精心的设计，前厅不再是一个让人行色匆匆的地方，而是一个可以“泡”掉大段时光甚至一整天的有趣场所。晒太阳、做瑜伽、喝咖啡、把玩艺术品，甚至是请朋友们一起开 Party……这里大有名堂。

酒店前厅早已甩掉单单用来办理入住、结账退房和运送行李的刻板印象，惊艳变身为酒店中最有趣的地方——我们叫它“Living Room”。有的引领绿色低碳潮流，有的主打艺术风尚，有的深谙玩乐之道……只有你想不到，没有它做不到。

如何让这第一印象完美无缺，令人流连忘返不舍离开？各家酒店都煞费苦心，不仅在建筑设计上极尽个性化，更是想方设法融入各种艺术、休闲、娱乐等元素，此外，还要有让人耳目一新的服务理念……走进前厅，不是住店，像是做客，亦似回家。

对话隈研吾　让前厅与众不同

隈研吾（Kengo Kuma）是当代顶尖建筑大师，擅长采用自然材料，注重东方传统文化，在业界被称为“负建筑”“隈研吾流”，酒店设计风格自成一派，代表作有日本长崎花园露台酒店、长城脚下的公社之竹屋、北京三里屯瑜舍等。

T =《世界》，K = Kengo Kuma

T：设计酒店前厅，你最看重什么？

K：酒店是公共空间和私人空间交集的场所，应该能让客人感到宾至如归，同时又有惊讶和新鲜感。前厅，是客人接触到酒店的第一个环节，这个空间要让人有回家的感受，但又超乎回家的惊喜。酒店的前厅绝对不能千篇一律。

T：如何将前厅营造出家的感觉？

K：首先，在材料的选用上，除了玻璃，我喜欢选择像木头、竹子、大理石等天然材料，尽可能与自然亲近。触摸它们，可以为心灵带来感动，那些原始、自然的纹路所呈现出的情感，是那么细腻而低沉。另外，就是注重氛围的营造，让人在舒适的同时，有隐逸的满足感。

T：如何让一家酒店前厅显得与众不同？

K：作为酒店前厅，“设计感”是它最根本的 DNA。其实我一直在试图改变酒店空间的一贯定义，尽量减少传统酒店的间隔限制，从而营造出一个可流动的顺畅空间。具体来说，就是用柔和、含蓄的界线来划分各个区域，让酒店前厅带给客人一种浑然天成的个性。当然，各种艺术品和创意元素的加入，也是让酒店前厅与众不同的有效方法。

T：你一直都善用光线与空间，在设计酒店前厅时也是这样吗？

K：我一直希望酒店前厅的光线可以源源不断，最大的特点就是采用软性光。因此我喜欢采用各种透光的材质，并经过特殊的处理，让舒适的光线洒落在人身上，带来柔和美好的感觉，犹如坐在朋友家的客厅里。

欢迎光临 Living Room

Living Room 里都能做什么？发挥你的想象力吧！推开瑜舍厚重的大木门，眼前的空间让人彻底颠覆了对酒店前厅的一贯定义。

光是有力量的，也是极易让人感动的——走进瑜舍就仿佛来到了一座阳光暖房，不同于许多酒店舍弃自然光而选择灯光照明的做法，瑜舍完美地运用了大量自然光。她不是一位雍容气派的贵妇让人难以亲近，而是犹如一位随时愿意聆听和分享的朋友，低调、真实而纯粹。99 间客房全部围绕着天井，挑高的前厅上空悬挂着不锈钢软网帷幕，在不同的角度呈现出不同的纹理，也会扮演不同的神奇折射镜，将阳光奢侈地铺撒到前厅的每个角落。

“让充足的光线流进酒店之内”是隈研吾为瑜舍提出的首要理念。光线与人在这个空间中对话、交流，那些通过透明的材质变得柔和的光，因为轻盈的材质而灵动的光，因为质朴的材质而变得低调的光……“我把四合院中流动的空气感觉移植到了酒店里。”隈研吾坦言自己从老北京四合院中获得了灵感，四合院天井中的空气令人感到舒适愉悦，他将这种空气移植到了瑜舍里，“所以这座建筑的氛围不是依靠建筑材料和颜色完成的，而是靠空气营造的。”

沉醉在隈研吾光影游戏中的我，忽然反应过来一个问题：“在哪儿办理入住？”转了一圈，在前厅里并没有发现总台。相信许多第一次来这里的人都会有和我一样的疑问。此时，一位身穿牛仔裤的阳光男孩或是特色裙装的漂亮女孩会走上前来向你“搭讪”——原来，这些既没有穿着传统酒店制服也没有佩戴胸牌的人，其实就是酒店的服务员。接着，你会被直接引至宽敞舒适的沙发区落座，他们用手持微型计算机为你办理入住登记。温暖的阳光如瀑布般倾泻下来，身上晒得暖暖的。

少了总台的桌子，彻底打破了人与人之间那道无形的屏障。附近的特色潮店、新开张的美味餐厅及个性化的旅游线路，各种话题伴随着整个办理入住过程。环顾四周，有的人在艺术品前驻足，有的人在和朋友聊天，有的人只是四处拍照闲逛……每个人都自在得像在朋友家的客厅一样。当我入住后不久，这位服务员竟然还亲自买来了我刚刚提到的、我最爱的北京烤鸭。原来在前厅也可以点外卖。

香港半岛酒店　情定下午茶

“那整个的房间像暗黄的画框，镶着窗子里一幅大画。那酽酽的，滟滟的海涛，直溅到窗帘上把帘子的边缘都染蓝了……”坐在前厅喝着下午茶，久负盛名的香港半岛酒店在张爱玲的笔下，成就了《倾城之恋》的绝世意境和不俗风景。

走近有着“远东贵妇”之称的香港半岛酒店，两位门童立即为我拉开大门，标准的开门姿势，温暖的微笑，头上的白色桶帽，这是半岛酒店前厅的一大招牌。在各种自动门、旋转门早已寻常的今天，依然“顽固”地恪守传统，也成为一道独特的风景线。

当然，关于半岛酒店前厅的文化和那份传说中的怀旧温情，还远远不止这些。酒店前厅每天都供应正宗英式下午茶，曾是张爱玲的最爱。20世纪50年代起，因不少电影明星都对半岛酒店的下午茶情有独钟，这里被称为“影人茶座”。而导演许鞍华也把电影《倾城之恋》的大部分场景给了半岛酒店。前厅哥特式圆顶柱下的下午茶，在张爱玲的笔下见证了乱世情缘，也让现代的痴情男女相信，这是一个能够触景生情的所在。因此，时至今日，半岛酒店下午茶仍日日盈门，排队候座的人一波又一波，名人也不例外。

如此有口碑的下午茶自然有其独特之处：经典深厚的文化底蕴、欧式贵族的格调及数十年不变的食物品质等，都是令人趋之若鹜的原因。于是特地选在了阳光明媚的午后，早早来到前厅开始等位。穿白衫黑裤的侍应生踩着昂贵的手织地毯，将我们带到了法国云石铺面的餐桌和海军蓝的餐椅面前。桌上摆着经典的三层银质托盘：第一层由多款手指三明治组合而成；第二层放着美式热狗、提子松饼和中国味道的脆虾春卷；第三层由甜品组成，清柠及酸乳酪配碎草莓，单听名字就让人感觉清新甜蜜，还有新鲜出炉、入口即化的半岛蛋糕，每一件都如艺术品般轻巧可爱，令人不忍下口。端起装满伯爵茶的骨瓷茶杯，耳畔回荡着悠扬的现场弦乐表演，轻咬一口涂着厚厚鲜奶油的英式松饼，那意境宛如置身于英国贵族的上流聚会，而又似乎是在慢慢梳理那一丝难以言喻的张爱玲情结。

（资料来源：Lookhotel，2017-08-10.）



复习思考题

一、简答题

1. 前厅部在酒店中的地位表现在哪些方面?
2. 前厅部的主要任务及业务特点是什么?
3. 举例说明前厅部组织结构设置原则。
4. 分析前厅部经理和大堂副理等主要岗位职责的异同。
5. 前厅设计原则及设计要注意的细节是什么?

二、实训题

1. 调查当地具有代表性的高、中、低档3家酒店，了解其各职能部门及其组织机构与岗位设置。目的：熟悉酒店组织机构的设置。要求：(1)分别绘出其组织结构图。(2)比较分析它们的组织结构具有哪些不同点?
2. 分组参观几家不同星级的酒店，观察其前厅的环境、布局及总台有何特点，了解前厅设计的主要风格特色。

2 前厅预订业务

教学目标

知识要点	能力要求	重点难点
预订业务	（1）了解客房预订的任务与要求 （2）熟悉客房预订的主要岗位职责 （3）理解预订的 3 种分类	重点：预订的任务与要求 难点：预订类型
预订业务的程序	（1）掌握预订的程序 （2）熟悉预订的各种表格 （3）能够按照预订程序，熟练地提供预订服务	重点：明确客源与订房要求 难点：接受或婉拒预订
预订控制管理	（1）熟悉影响超额预订的因素 （2）掌握超额预订数量的确定 （3）能够灵活掌握超额预订中不同纠纷的处理方法 （4）理解预订控制管理的主要内容	重点：超订纠纷的补救措施 难点：预订控制管理



已预订的房间被出租了

一天下午 6:00 前，一位客人找到值班经理，介绍自己是从美国来的史密斯，客人显得有些生气。原来，这位客人在 3 天前给酒店预订部打过电话，要求预订一间高层向阳的标准间，当时预订部人员按客人的要求为其办理了预订手续，但当客人到店办理入住手续时，接待人员却告诉他向阳的标准间已经全部出租了，问客人是否可以更换一间其他的房间。客人当即表示：既然在 3 天前做了预订，就不应该出现此类情况，并进行了投诉。值班经理很快查明原因：当日上午一位未办理预订手续的客人也提出要高层向阳的房间，接待人员未见史密斯先生到店，以为他不会来了，便将此房间安排给了那位未办理预订手续客人。值班经理知道上述情况后，马上向史密斯道歉，并为其安排了一间高层向阳的豪华间，房价仍按标准间收取。第二天，前厅部为史密斯先生安排了一间高层向阳的标准间，并安排行李员协助客人换房。

问题：如何掌握取消预订的时限，为客人做好预订工作？如果因为房间紧张，即使升级也没有房间时，应该如何应对此种尴尬的情况？

预订是酒店前厅部的一项重要业务，要最大限度地满足客人的订房需求，当客人抵达酒店时，就有为其精心准备好且符合其要求的客房，保证客人的旅行更加舒适安全。预订处是酒店最早向客人提供实质性服务的部门，全面系统地向客人展现酒店服务的具体形式和内容，是酒店服务质量的直接体现方式之一。预订业务是酒店销售客房的一个重要组成部分，客房收入是酒店营业收入的最主要来源之一，而客房的价值是不可复制的，预订业务就是为了更好地推销客房，获得最佳的经济效益。随着酒店业竞争激烈的加剧和竞争范围的扩大，明确预订业务的内容和程序，确定预订业务的服务方式、细节和品质，提供以客人需求为主导，以客人满意为目的的预订业务就显得更为重要了。

2.1 预订业务概述

预订是指客人（或代理机构）抵店前与酒店预订部门所达成的订房协议。客人可以通过电话、传真、互联网等各种方式与酒店联系预约客房，酒店根据客房的可供状况，尽量满足客人的订房要求。这种预订一经酒店确认，酒店与客人之间便达成了一种具有法律效力的合同协议。

2.1.1 预订的任务与要求

1. 预订的任务

酒店前厅部设有预订处，专门从事客房预订业务，是调节和控制酒店客房预订和销售的中心。预订处的工作任务可概括为以下 4 项。

（1）受理或婉拒客人的订房要求。接到客人的订房申请后，预订员要迅速决定是否受理预订，并善于使用语言技巧与客人交流，将有需要的客人留住，实现销售；如果不能满足客人的订房要求，预订员要主动提供一系列建议，用建议代替婉拒是很重要的。

（2）记录和储存预订资料。预订资料一般由预订单、确认书、预订金收据、预订变更单、客户档案卡、客人书面订房凭证等组成。做好预订存档工作，使所有预订房间得以正确累计汇总，定期为酒店市场营销部及高层决策部门提供信息反馈及客源动态资料。

（3）检查和控制预订过程。检查和控制预订过程包括对没有按时抵店的保证类订房客人提供保留权，准确处理客人的预订变更与预订取消需求，正确处理客人“订而未到”的情况，做好超额订房，以及订房核对工作等。

（4）完成客人抵店前的准备工作。向其他部门提供有关信息单，这不仅能缩短客人办理入住登记时间，而且有助于向客人提供有针对性的服务。

2. 预订的要求

预订工作的效率和质量是客人对酒店进行评价的第一步，是影响客人是否选择酒店的一个重要因素，所以，预订员在受理预订时要做到以下几点。

（1）明确答复、准确报价。客人要求预订房间，不管是通过何种途径，酒店都应给予明确的答复；根据各种不同类型的客人，准确报出协议价、公司价、折扣价、团队价、散客价等，否则会使客人感到失望，也不利于酒店的客房销售。

（2）热情接待、处理快捷。客人预订客房时，预订员应热情接待，高效服务。客人的需求应尽量给予满足，即使是一个询问，也应给予友好的回答，洽谈过程中还应做到查阅资料快捷，要给客人留下热情、友好、高效的印象。因为，客人往往是以预订员接待服务的态度和效率来推断酒店的服务质量和效率的。

（3）认真规范、恪守信誉。预订工作业务量大，而且由于种种原因，客人经常出现改变行期、更改预订的情况，所以预订工作要认真负责、规范细致，以保证预订工作的准确落实。客人为了确保住房而订房，如果订而无房，这样不仅会为客人带来不便，而且有损酒店信誉，因此，客房预订恪守信誉乃经营之根本。

2.1.2 预订处主要岗位职责

1. 预订处领班岗位职责

预订处领班的主要岗位职责是按照预订处主管的指示，合作完成预订工作。其工作内容主要包括以下几个方面。

（1）执行预订处主管的工作安排，并向其汇报工作。

（2）核对订房资料的变更、取消，将各种订房信件、备忘录、报表等发送各有关部门。

（3）熟悉订房合同价格，掌握预订状况。

（4）接受客人的各种预订，处理预订的传真、来函，并及时回复。

（5）负责控制重要团体和客人的订房，处理应到、未到预订情况。

（6）监督、配合并参与预订服务工作，提高房间销售额。

（7）安排本组的备用品使用。

2. 预订员岗位职责

预订员的主要岗位职责包括以下几个方面。

（1）负责受理客人预订，将每项预订记录输入计算机。

（2）负责核实预订资料，及时办理预订的确认、更改、取消工作。

（3）负责推销酒店房间和各项服务。

（4）负责根据客人预订资料，按规定的顺序归档，并在客户档案中做好记录。

（5）负责各类报表的印发。

（6）为预订客人做好抵达前的准备工作，尤其是准备第二天的VIP、熟客登记卡和团体资料。

（7）随时完成领班临时委派的工作。



知识链接 2-1

VIP的等级

VIP是指社会地位高，能给酒店带来较大经济效益，对酒店声誉有极大影响力的客人。酒店常把这类客人称为“贵宾”。VIP具有四高的特征，即身份、地位、修养高；服务质量要求高；个性化服务需求高；消费能力高。

根据VIP身份、地位、职位来看，其差别很大。目前大多数酒店将VIP分成4个等级，即VA、VB、VC和VD级，其中VA为最重要的贵宾。

（1）VA是指各国国家领导人、国际著名知名人士、本行业最高领导。

（2）VB是指本省市主要领导，本行业主要领导，国内外著名知名人士，跨国公司总裁，入住总统套房的人，各国国家部、委领导，驻华大使。

（3）VC是指非本省市主要领导、同行业主要领导、国内知名人士。

（4）VD是指省内知名人士、合约公司主要领导，政府各单位接待的重要客人，以及以散客价入住酒店高级套房的客人。

VIP除按以上方法分类外，也可由酒店总经理、副总经理、助理总经理、销售部经理、客房部经理、前厅部经理直接指定VIP等级。

3. 预订员操作规程

预订员的具体操作规程主要包括以下内容。

（1）按酒店规定，检查自己的仪容仪表，提前5分钟到岗签到。

（2）认真阅读交班内容，阅后签名，及时处理交班本上的事情，并将结果注明在交班本上。

（3）到前台领取复印室钥匙，做好客人及其他部门复印登记工作。

（4）通过计算机查看当天及近期的房间情况，房间紧张时，不得擅自接受订房。

（5）通过夜报表了解前一天总收入、开房率及平均房价等情况。

（6）熟悉当天到店的VIP身份、房号及抵离店时间，检查相关资料是否完整，做好跟办事项。

（7）整理前一天的资料。具体包括：①将客人入住登记表白联分别按要求分类装订好存档，黄联交管家部；②将赠品单、转房单、加床单、免费房单、折扣单等存于相应的格中；③将取消或客人已抵店的订房单整理好存档；④登记好no-show（已预订未抵达）的客人预订单，再存入no-show夹中。

（8）将订房单按照旅行社散客、营销部订房、旅行团体、商务团体、取消订房、缺现订房等分类统计，将结果输入预订统计表上。

（9）根据no-show的订房单联系订房人，确认客人是否为延期或取消订房，并将跟办结果填写到no-show list（已预订未抵达名单）上，如为销售部办理的订单，须通知销售部跟办。

（10）检查第二天的预订，与订房人确认客人的订房情况及具体到达时间。

（11）检查第二天的团队，并与销售部进行确认与核对，如团队资料不完整，须及时跟催。

（12）完成当天的预订工作，未能及时完成的，做好交班，由下一班完成。

知识链接 2-2

预订的方法

1. 分层预订法

分层预订法是以客人对客房的要求为基准，将客房的楼层和房号确定下来。这种预订方法主要适用于 VIP 和常客。在旺季或对普通客人不宜采用。

2. 分类预订法

分类预订法是按照客房的等级和种类预订客房，不考虑楼层和房号。预订员只提供客房类型和房价等基本信息，客人的房号由接待员根据具体情况来定。这种方法为大多数酒店采用。

2.1.3 客房预订的类型

酒店在接受或处理客人预订时，根据不同的分类标准，将预订分为以下几种类型。

1. 根据预订的保证情况进行分类

（1）保证类订房（guaranteed reservation）。保证类订房也称担保预订，指客人通过向酒店预付订金、信用卡或签订合同等来保证自己的订房要求，同时也保证酒店的客房收入。预付订金（deposit）是指酒店为避免因预订客人擅自不来或临时取消订房造成损失，而要求客人预付房费（一般为一天的房费，也可以是入住时间段的房费），来保证客房收入。

酒店在没有接到客人取消预订的通知时，应为客人保留住房到第二天中午 12:00 止。如果客人逾期不到店，又没有事先向酒店声明取消预订，酒店就从预付订金中收取一天的房费；如果客人在规定期限内抵达，酒店无论如何要保证为客人提供所需房间。保证类订房保护酒店和客人双方的利益，约束双方的行为，因而对双方都是有利的。

由于各地区、各酒店的实际情况不同，担保应视情况而定。一般客人可以通过下列方法进行订房担保。①预付订金担保。对于酒店来说，最理想的保证类预订方法是要求客人预付订金，如现金、支票、汇款等酒店认可的形式。酒店通常要求组团单位在订房时预交一定现金；在旅游旺季，也会要求散客在订房时先付部分订金。酒店的责任是必须为客人保留相应的客房，并向客人说明保留客房、取消预订、退还预付订金等有关规定。②信用卡担保。客人在订房时向酒店声明，将使用信用卡为所预订的房间付款，并把信用卡的种类、号码、有效期及持卡人的姓名告诉酒店。如客人在预定日期未抵达酒店，酒店可以通过信用卡公司获得房费收入的补偿。③订立合同担保。订立合同是指酒店与有关客户单位签订的订房合同。合同内容主要包括签约单位的地址、账号及同意对因失约而未使用的订房承担付款责任的说明。合同还应规定通知取消预订的最后期限，如签约单位未能在规定的期限通知取消预订，酒店可以向对方收取房费等。

（2）确认类订房（confirmed reservation）。确认类订房指客人提前较长时间向酒店提出订房要求且被接受，酒店把确认书邮寄或传真给客人，答应为客人保留客房到某一事先声明的时间，一般不要求客人预付预订金，如果客人没有在事先声明的时限内到达酒店，也没与酒店联系，酒店可将客房出租给其他客人。

订房确认书是酒店向客人答复订房已被接受的信函，起到契约的作用。确认书有如下优点。首先，书面确认能使客人了解酒店是否已正确理解其订房要求，可以减少差错和失误；

酒店则可以通过它查对客人的信用关系、家庭或工作单位地址。所以持预订确认书的客人比未经预订、直接抵店的客人在信用上更可靠，大多数酒店允许其在住店期间享受短期或一定数额的赊账服务待遇，因为这些客人的信息已被验证，向他们收取欠款的风险比较小。其次，确认书还写明了房价、为客人保留客房的时间、预付订金的方法、取消预订的规定及付款方式等，实际上在酒店与客人之间达成了书面协议，对双方行为具有约束效力；确认书也是酒店对客服务指南，如明确告知客人应注意的事项，以及客人从机场、车站、港口抵达酒店的行走路线等。最后，书面确认比较正式。对于大型团体、重要客人，特别是一些知名人士、政府官员、国际会议等订房的确认书，要由前厅部经理或酒店总经理签发，以示尊重和重视。

（3）一般类订房（advanced reservation）。一般类订房指客人的订房时间与抵达的时间很接近，甚至是抵店当天的订房。酒店一般无法要求客人预付订金，也没有足够的时间给客人以书面确认。按照国际惯例，酒店为一般类预订客人保留房间到当天的取消预订时限（通常为 18:00），如果客人届时还未到达酒店，则视为自动放弃预订；如果客人要求晚些时间抵店，需要事先通知酒店，请求酒店同意其延迟抵店。当天的一般类订房通常由总台处理，受理此类预订时，要注意询问客人的抵店时间和航班（车次），并提醒客人注意事项，如取消预订时限等，以避免引起不必要的麻烦。

（4）候补类订房（onwaiting reservation）。候补类订房指酒店在客房订满的情况下，不能马上满足客人的订房要求，而将一定数量的订房客人列入候补名单（onwaiting list）。对这类订房的客人，酒店应征得客人的同意，并向客人说明：酒店一旦有空房（如有其他客人取消预订或提前离店等），就立刻通知客人，优先安排其入住。对未接到通知就来店的候补类预订客人，酒店可介绍其到附近酒店住宿，但不必为其支付交通费等其他费用。

2. 根据预订的途径进行分类

（1）直接预订。直接预订是客人不经过任何中间环节直接向酒店订房。客人通过直接订房，酒店所耗成本相对较低，并且能对订房过程进行直接有效的控制与管理。直接预订有下列几类：①直接向酒店预订客房的客人；②旅游团体或会议的组织者直接向酒店预订客房；③旅游中介作为酒店的直接客户向酒店批量预订房间。

（2）间接预订。利用中间商间接向酒店订房。酒店总是希望将自己的产品和服务直接销售给消费者，但由于人力、资金、时间等的限制，会利用中间商与客源市场的联系及其专业特长、经营规模等方面的优势，将酒店的产品和服务更广泛、更顺畅、更快速地销售预订给客人。间接预订有下列几类：①通过旅行社订房；②通过航空公司及其他交通运输公司订房；③通过专门的酒店订房代理商订房；④通过与酒店签订商务合同的单位订房；⑤通过订房组织订房。

3. 根据预订的方式进行分类

（1）电话订房。订房人通过电话向酒店订房，这种方式应用最广泛，特别是提前预订的时间较短时，这种方式最有效。其优点是能够直接、迅速、清楚地传递双方信息，酒店可当场回复客人的订房要求。

在接受电话预订时，预订员接听电话时须注意：与客人通电话时要注意使用礼貌用语，员工在交谈中至少使用一次敬称；语音、语调运用要适当、婉转，语言表达要规范、精确；不能让客人久等，必须对本月、本季的客房情况非常熟悉，能及时向客人提供其需要的信息；若因某些特殊原因不能马上答复，应留下客人的电话号码和姓名，确定再次通话的时间，查清之后再通知客人。由于电话的清晰度、语言障碍及听力等因素的影响，电

话订房容易出错，因此，预订员必须认真记录客人的预订要求，并在记录完毕向对方复述一遍，得到客人的确认方可。在预订完毕时，员工要报上自己的姓名，以备客人日后寻求帮助。

（2）传真订房。传真是一种现代通信技术，目前正广泛地得到使用。其优点是操作方便，传递迅速，即发即收，内容详尽，并可传递发送者的真迹，如签名、印鉴等，还可传递图表，因此传真已成为订房联系的最常用的通信手段。

在接受传真预订时，预订员应注意：认真阅读，了解清楚客人在传真中所提出的要求；接收或发出传真后，及时打上时间印记；回复要迅速准确，传真应尽可能用客人来件上的地址、传真号发回；语言要简明扼要，准确规范；如客人提供的资料不够详细，须按来件上信息与客人联系，了解清楚有关情况；根据客人所提要求，通知有关部门，让其早做准备；做好订房资料的保留存档，以备日后查对。

（3）网络订房。网络订房是大中型现代酒店及客户较多使用的预订方式。其优点是信息传递快速、经济，而且不容易出错，计算机终端存储的预订信息可随时提取和打印，极大地方便了订房管理工作，客人在网络上还可以浏览酒店产品。随着互联网的普及，网络订房在中小型酒店也得到广泛的普及和应用。

酒店计算机网络订房工作的管理要求：酒店须定时向航空公司、旅行社等客源渠道通报本酒店各类客房的出租利用情况、可预订房间数量、房价标准及变化情况。此项通报工作将根据不同季节和市场情况所决定的销售方案向有固定联系的大客户进行传递，要做到准确及时，配额合理，符合签约原则，讲求商业信誉；避免错报、漏报现象发生。

（4）信函订房。信函订房是客人或其委托人在离预期抵店日期尚有较多时间的情况下采取的一种预订方式。此方式较正规，如同一份合约，对客人和酒店起到一定的约束作用。其优点是订房要求和信息完整准确，订房人还可以写明特殊要求。

（5）面谈订房。面谈订房是客户亲自到酒店，与预订员面对面地洽谈订房事宜。这种订房方式能使预订员有机会详尽地了解客人的需求，并当面解答客人提出的问题，有利于推销酒店产品。



知识链接 2-3

网络预订系统

1. 全球分销系统

全球分销系统（global distribution system，GDS）属于航空公司或航空协会，能提供全球范围的酒店订房信息，同时还提供订售机票等服务，是应用于民用航空运输及整个旅游业的大型计算机信息服务系统。通过全球分销系统，遍及全球的旅游销售机构可以及时地从航空公司、旅馆、租车公司、旅游公司获取大量的与旅游相关的信息，从而为顾客提供快捷优质的服务。

2. 订房中心预订系统

订房中心预订系统（central reservation system，CRS）是在各主要客源地设立订房中心。规模较大的订房中心现在基本上采取网上控制方式，预订员输入密码后进入订房中心的订单模块，出现订单会有提示音，直接在网上确认即可。然后预订员把订单打印出来，在计算机中输入订房中心的名称、客人的姓名、住店日期、房型、房价，获得确认号。小型的订房中心目前还是采取传真发至酒店预订，预订员收到传真后录入订房中心的名称、客人的姓名、住店日期、房型、房价等信息后，得到确认号之后回复书面确认给对方。

3. 酒店集团预订系统

酒店集团预订系统（computerized reservation system，CRS）由集团所属酒店的计算机构成网络，客人如果需要预订该集团的客房，只需在该集团的网上预订即可。随着网络经济的发展，该系统已成为国际上很多著名酒店集团在其成员酒店内运行的专业预订系统，如巴斯酒店管理集团（Bass）的Holidex 预订系统、希尔顿酒店的 Hiltron 中央预订系统和 Hilstar 预订系统、洲际酒店集团（Intercontinental Hotels Group）的 Global Ⅱ预订系统、雅高酒店集团（Accor）的 Accor 订房系统等。

4. 网络在线预订系统

网络在线预订系统（online booking system）是指酒店在互联网上建立自己的网站，有酒店介绍、酒店订房、酒店餐饮、对酒店的意见等，进行自主营销。客人可以在互联网上登录该网站直接订房。一些大型酒店及连锁集团，如假日酒店、喜来登酒店与度假集团（Sheraton Hotels and Resorts）、香格里拉酒店（Luxury Hotels and Resorts）、贵都酒店（Equatorial Hotel）、富豪酒店（Regal Hotel）、雅高酒店集团、希尔顿酒店、上海威斯汀大饭店、万豪国际集团等都建立了这样的预订系统。

一般，酒店网站的预订都会自动转成电子邮件形式到预订部的电子邮箱中，预订员收到后会打印出来，要注意客人姓名的拼写、日期、房型和房价等。预订员会把相关信息输入计算机，计算机自动生成确认号。这种预订通常也是默认为已确认的预订，不用回复确认。



实训练习 2-1

电话预订

1. 实训内容

实训的具体内容见表 2-1。

表2-1　实训内容

实训程序	标准规范
接听电话	（1）铃响 3 声之内迅速接听电话 （2）若电话铃响 3 声及以上，应首先向客人道歉
问候客人	（1）问候语：您好 / 早上好等 （2）主动自报酒店和部门名称 （3）耐心地回答客人对服务项目、房价等方面的问询
询问订房要求	（1）问清客人姓名（中英文拼写）、性别、抵离店日期、天数、房间数量、房型等 （2）查看计算机及客房预订控制板
推销客房	（1）介绍房间种类并根据客人需要推荐客房 （2）介绍房价，尽量从高价到低价推荐 （3）询问客人公司名称，查询是否属于合同单位，便于确定优惠价
询问客人付款方式	（1）询问客人付款方式，在订单上注明 （2）公司或旅行社承担费用者，要求客人抵店前电传书面信函，做付款担保

续表

实 训 程 序	标 准 规 范
询问客人抵店情况	（1）询问抵达航班、列车及时间 （2）向客人说明房间保留时间，或建议客人做担保预订
询问客人特殊要求	（1）询问客人特殊要求，详细记录并复述 （2）如客人需要接站服务，说明服务方式或收费标准
询问预订人或代理预订人	（1）询问是预订人还是代理预订人 （2）询问预订人或代理预订人的姓名、单位、联系方式等，并做好记录
复述核对预订内容	（1）核对客人姓名、日期、航班、房间种类、数量、房价、付款方式、特殊要求、联系方式等 （2）告诉客人预订房间保留的最后期限
完成预订	（1）对客人订房表示感谢，客人挂断电话后再挂断电话 （2）填写预订单并将客人订房资料输入计算机，复查输入结果是否正确 （3）将订房单按照客人姓名（或公司名）顺序或日期归档

2. 情景模拟

预订员：您好！国际大酒店预订部，我是小李。

客　人：你好！我想订一间客房。

预订员：好的，先生。请问您想订什么时间的客房？住几天？

客　人：10 月 2 日，住两天。

预订员：请问您订几间客房？几人住？

客　人：我想订一间单人房。

预订员：您想订一间单人房，10 月 2 日抵店，4 日离店，对吗？

客　人：是的。

预订员：先生，请您稍等。（查看计算机）我们这里有豪华单人间，房间宽大舒适，房间有红木家具和古玩瓷器摆饰，入住后可享用免费早餐，房价每晚 380 元；还有每晚 280 元的单人间，同样可以享用免费早餐，两种房间都配有互联网插口。您喜欢哪种类型的客房？

客　人：就订 280 元的单人间吧。

预订员：好的，先生。请问您的全名？

客　人：我叫刘福。

预订员：刘先生，您好！请问您的名字是幸福的福吗？

客　人：是的。

预订员：刘先生，请问您将以什么方式结账，现金还是信用卡？

客　人：现金。

预订员：好的。刘先生，您需要保证您的订房吗？您知道十一期间客人会很多，对于一般订房我们只保留到抵店当天下午 6:00。

客　人：不用了，我下午 4:00 就到了。

预订员：好的。刘先生，请问您是坐火车还是乘飞机来？我们酒店有免费的巴士和机场专车接送客人。

客　人：乘飞机。

预订员：请问您的航班是多少？

客　人：YA321 次航班。

预订员：刘先生，请问您的电话和传真是多少？我们会及时与您取得联系。

客　人：我的电话是 ×××，传真是 ×××。

预订员：刘先生，请允许我向您核对一下内容：您订的是每晚 280 元的单人间，您将于 10 月 2 日抵店，4 日离店，现金结账，乘 YA321 次航班，您的电话是 ×××，传真是 ×××，对吗？

客　人：没错。

预订员：谢谢您，刘先生。如果您在抵店前有什么变更，请及时通知我们好吗？

客　人：好的。

预订员：刘先生，感谢您预订我们酒店。我们期待您的光临。

客　人：再见！

预订员：再见！

3. 实训考核

要求掌握散客电话预订的基本知识和技能，学会运用恰当的语言获取客人订房信息，灵活处理客人的订房要求，准确记录客人的订房要求。实训考核的具体项目见表 2-2。

表2-2　实训考核

班组：　　　　姓名：　　　　学号：　　　　时间：

项　目	要　求	分值（总分10）	得　分
服务程序	服务程序正确，内容完整	1	
服务礼仪	自然大方，到位得体	1	
接听电话	铃响 3 声之内接听电话，有问候语和报酒店部门	2	
记录并复核客人订房要求	能准确记录和灵活处理客人订房要求，并复核主要内容	2	
服务语言、语气	规范婉转，口齿清晰，简明扼要，语气柔和	2	
存档	将预订单存档，以备日后查询	1	
时间把握	在规定时间完成预订	1	

2.2 预订业务的程序

客房预订是一项技术性很强的业务，为了确保客房预订工作的高效运行，前厅部必须建立科学详尽的工作流程。虽然不同酒店可采取不同的系统和文件来接受预约订房，但客房预订的程序通常可概括为下列几个步骤。

2.2.1 预订前的准备工作

预订前做好准备工作，才能给订房客人一个迅速而准确的答复，提高预订工作水准和效率，预订前的准备工作包括以下内容。

（1）预订员按酒店规定的要求规范上岗，做好交接班。接班时查看上一班次预订资料，问清情况，掌握需要优先处理的等待预订名单及其他事宜。

（2）检查计算机等设备是否完好，准备好预订单、预订表格等各种资料和用品，摆放整齐、规范，避免客人订房时，临时现查、现找等现象发生。

（3）预订员上班后，必须迅速准确地掌握当日房况、近期房况、近期预订情况、VIP 情况、店内重大活动等，对可预订的各类客房心中有数，保证向客人介绍可订房间的准确性。

2.2.2 明确客源与订房要求

1. 明确客源

做好预订工作要求预订员对客源情况有充分的了解，即一方面要了解酒店客人的来源，另一方面要了解客源细分。酒店的主要客源：直接向酒店预订客房的客人；旅行社介绍来的客人；与酒店签订商务合同的单位介绍来的客人；航空公司、企事业单位、政府部门介绍来的客人；通过网络预订系统预订的客人等。酒店一般把客人分成散客和团队客人两大类，在每一大类基础上还会具体细分客源，如团队客人可细分为商务团和观光团，商务团又可细分为国际会议团、公司会议团和政府代表团。

知识链接 2-4

散客与团客

散客是指自由零散旅游者（free individual tourist，FIT），在酒店旅游业中经常用来表示零散客人，以区别于团体客人，酒店的每日平均房价高低，很大程度影响散客的多少。也就是说，订房部有直接责任争取多一点散客订房。散客预订较团队预订而言订房利润高，但散客订房的随意性大，预订不到的可能性较大。

判断团客的依据：首先，是否有团队领队；其次，是否有一个主账单，并且该账单由与酒店签订合同的单位支付；最后，是否享受团队优惠价，是否安排了特殊服务项目，是否享有提前留房待遇等。团队预订因为涉及的客房数量较多，对酒店经营的影响较大，前厅部应对团队预订加强监控和管理。此种预订往往数量众多，房型较复杂，房价和要求也比较特殊，涉及的事情也很复杂，所以预订员要特别仔细留心该团队的要求、VIP 的头衔、付款方式和接机安排等，以免产生差错。

通常一个团队选定了一家酒店，其组织者或负责人就会与酒店联系，双方签订合同。在团队到达数月之前酒店先保留一定数量的客房给对方，这称为预留房。预订员收到团队的订房确认，团队把具体名单、付款金额确认清楚，被确认的客房称为已订房。一般合同会规定由预留房转为已订房的具体期限，这个期限称为团队的预订截止日期。过了期限，未被确认订出的预留房会转为酒店的可出租房。

2. 明确订房要求

预订员接到客人的订房申请时，应主动向客人询问，以获悉客人的订房要求，然后查看计算机或预订总表，确认是否有空房。为了能快速准确地回应，预订员需要明确客人的订房要求，具体包括 4 个要素：客人抵店日期、离店日期、客人所需客房类型和数量、人数。



案例分析 2-1

如何正确处理 VIP 订房单

一天，某酒店预订处接到一份传真订房单，一位颇有知名度的宗教人士预订一间豪华套房。预订员小赵在受理这项预订要求时，认为该客人是 VIP，于是填写了 VIP 申请单，并在房内酒类布置一栏中选择了高档的皇轩香槟。

分析：预订员在受理 VIP 预订时，要注意：① VIP 身份不能随便确定，应及时报请前厅经理确定，经前厅经理同意后，填写 VIP 申请单；②预订员在 VIP 申请单上选择礼品时，要尊重客人的生活习惯，如宗教人士一般不饮酒。

2.2.3 推销、接受或婉拒预订

1. 订房推销

一般来说，预订的客人可能并不了解酒店的房间种类，也可能他想要预订的房间已经售出，那么对于预订员来说，在受理顾客预订的过程中，其主要工作就是向客人推销客房。这样才能尽可能地销售酒店的客房产品，从而增加酒店赢利。

知识链接 2-5

推销客房的报价技巧

1. 从高到低报价

根据客人的特点，预订员可从高到低报价，最大限度地提高客房的利润和客房的经济效益。当然，这并不意味着接待每一位客人都要从总统间报起。而是要求预订员在订房推销时，先确定一个客人可接受的价格范围（根据客人的身份、来访目的等特点判断），在这个范围内，从高到低报价。根据消费心理学，客人常常会接受首先推荐的房间，如客人嫌贵，可降一个档次，向客人推荐价格次高者，这样就可将客人所能接受的最高房价的客房销售给客人，从而提高酒店的经济效益。

2. 选择报价方式

根据不同的房间类型，预订员报价的方式有 3 种。“冲击式”报价：即先报价格，再提出房间所提供的服务设施与项目等，这种报价方式比较适合价格较低的房间。“鱼尾式”报价：先介绍所提供的服务设施与项目，以及房间的特点，最后报出价格，突出物美，减弱价格对客人的影响，这种报价方式适合价格适中的客房。“夹心式”报价：又称“三明治式”报价，即将房价放在所提供服务的项目中间进行报价，能起到减弱价格分量的作用，这种报价方式适合价格较高的客房。

想成功推销客房，首先要掌握大量的知识和信息。①要熟练酒店的基本情况，如酒店销售政策及价格变动情况、客房的详细情况、其他设施及服务等。②应了解竞争对手酒店情况。③掌握客人的特点，如年龄、职业、国籍、住店目的等，进行有针对性的推销。其次，注意语言艺术。员工在订房推销时，说话不仅要有礼貌，而且要讲究艺术性，多从正面引导客人。例如，“您运气真好，我们恰好还有一间单人房！”而不能说：“单人房就剩下这一间了，您要不要？”再次，巧妙地商谈价格。在与客人商谈价格时，应着重推销的是客房的价值而不是价格，应使客人感到酒店销售的产品物有所值，甚至物超所值。最后，要把客人的利益放在第一位。在推销过程中宁可销售价格较低的客房，使客人满意，也不要使客人感到他们是在被迫的情况下接受高价客房的。

案例分析 2-2

巧妙推销豪华套房

一天，南京金陵酒店预订员小王接到一位美国客人从上海打来的长途电话，想预订两间每天收费在 180 美元左右的标准双人客房，3 天后开始住店。

小王马上翻阅了一下订房记录表，回答客人说由于 3 天后酒店要接待一个大型国际会议的多名代表，标准间客房已经全部订满。小王讲到这里并未就此把电话挂断，而是用商量的口吻说："霍曼先生，您是否可以推迟两天来？"客人说："我们日程已安排好，南京是我们在中国的最后一个日程安排，还是请你给想想办法。"小王说："霍曼先生，感谢您对我的信任，我很乐意为您效劳。"接着用商量的口气说："您可否先住 3 天我们酒店的豪华套房，套房是外景房，在房间可眺望紫金山的优美景色，紫金山是南京名胜古迹集中之地，室内有我们中国传统的雕刻红木家具和古玩瓷器摆饰；套房每天收费也不过 280 美元，我想您和您的朋友住了一定会满意。"

小王讲到这里故意停顿一下，以便等客人的回话，对方沉默了一些时间，似乎在犹豫不决，于是小王开口说："霍曼先生，我想您并不会单纯计较房金的高低，而是在考虑这种套房是否物有所值。请问您和您的朋友乘哪次航班来南京，我们可以派车到机场接你们。到店以后我一定陪你们参观一下套房，到时您再作决定好吗？我们还可以免费为您提供美式早餐，我们的服务也是上乘的。"

霍曼先生听小王这样讲，倒觉得还不错，想了想欣然同意先预订 3 天豪华套房。

分析：小王在整个销售过程中，做得很到位，体现了一名前厅服务员应具有的良好的综合素质。这体现在以下几个方面。①接待热情、礼貌、反应灵活、语言得体规范，做到了无"NO"服务。在销售预订过程中，为客人着想，使客人感到自己受到重视，因而增加了对酒店的信任和好感。②在推销豪华套房时，小王采用的是利益引诱法，即严格遵循了酒店推销的是客房而不单纯是价格这个原则，在报价中采用了"三明治式"报价方式，避免了高价格对客人心理产生的冲击力。在客人权衡以后，感到物有所值，因而接受其价格。③小王没有强求客人预订，而是巧妙且如实介绍豪华套房情况及客人选择后可享受到的服务，这样客人才会欣然接受，最后小王让客人还有一次选择决定的机会，即到店后我一定先陪您参观，到时您再做决定好吗？这就更增加了霍曼先生对小王及酒店的信任感。



实训练习 2-2

订房推销

1. 实训内容

实训的具体内容见表 2-3。

表2-3　实训内容

实 训 程 序	标 准 规 范
班前准备	（1）按照酒店要求规范上岗，做好交接班，查看上一班次预订资料 （2）检查计算机是否完好，准备好各种用品

续表

实训程序	标准规范
掌握预订知识和信息	（1）酒店的情况：销售政策及价格变动情况；客房的种类、朝向、装潢、家具等；会议、宴请、商务中心、康乐等设施及服务；店内举办的娱乐活动及当地举办的各种节日活动和所接受的付款方式等 （2）迅速掌握当日及未来一段时间内可预订的客房数量等情况，对可预订的各类客房心中有数，保证向客人推荐可订房间的准确性
询问客人的预订要求	（1）询问客人具体的预订要求：房型和数量、住店日期等 （2）掌握客人特点：年龄、职业、国籍、住店目的等，以便进行有针对性的推销
推荐酒店的可订房间	（1）根据客房的特点，准确地描述客房，可在其前面加上恰如其分的形容词 （2）根据客人的特点，有针对性地推销：向商务客人推销房内办公设备齐全、价格高的客房；向观光客人推荐景色优美的客房；向新婚夫妇、社会名流推荐套房；向携子女的父母推荐连通房；向老年人推荐靠电梯、餐厅的客房等 （3）注意讲究礼貌和语言艺术，要做正面积极引导 （4）客人犹豫不决时，耐心地消除他们的疑虑，要多提建议
征询客人的意见	（1）推荐后询问客人是否满意 （2）感谢客人预订本酒店

2. 情景模拟

预订员：您好，这里是香格里拉酒店预订部。

客　人：您好，我想预订一个标准间，1月5—8日。

预订员：请问先生您贵姓？

客　人：姓王。

预订员：王先生，请稍等。请问您是几位入住？

客　人：我自己。

预订员：对不起王先生，让您久等了，1月5—8日的标准间已经全部订满，但是我们还有大床间，房间更宽敞一些，住起来会更舒适，每晚580元，只比标准间多了120元，您看怎么样？

客　人：能打折吗？

预订员：王先生，现在是旅游旺季，房间比较紧张，这已经是最低的价格了。

客　人：好吧，就订一间吧。

预订员：王先生，请报一下您的全名，好吗？

客　人：王强。

预订员：王先生，您将使用信用卡还是现金结账？

客　人：使用信用卡。

预订员：您将在什么时候到达？乘坐哪一次航班？是不是需要接机服务？

客　人：1月5日下午1:00左右到达。不需要接机。谢谢。

预订员：王先生，现在是旅游旺季，房间比较紧张，我们将给您保留房间到1月5日下午6:00。您还有什么其他需求吗？

客　人：我希望住的是无烟客房。

预订员：好的。我们会给您安排无烟客房。请留一下您的电话。

客　人：×××。

预订员：王强先生，您预订了我们酒店1月5—8日的大床间一间，住3个晚上，房间的价格是每晚580元，无烟客房，您将使用信用卡结账，您会在1月5日下午到达，您的联系电话是×××。

客　人：是的。

预订员：感谢您预订我们酒店，我们将期待您的光临。

3. 实训考核

要求学习订房推销的知识、技巧、客人特点和心理，提高在订房推销中的实际操作能力。学会运用销售技巧向客人推销客房，掌握如何推荐不同客房类型；能够根据客人需求特点，推销合适的房间类型。实训考核的具体项目见表2-4。

表2-4　实训考核

班组：　　　　姓名：　　　　学号：　　　　时间：

项　目	要　求	分值（总分10）	得　分
班前准备	按照要求上岗，做好交接班，准备好各种用品	1	
预订可行性掌握	掌握当日及未来一段时间可预订的客房数量、等级、类型、位置和价格等情况	1	
服务礼仪	自然大方，语气柔和，语速适中	1	
询问客人预订要求	能用恰当的言语、技巧询问客人的具体订房要求	2	
恰当推荐客房	根据客人特点有针对性地推荐客房	3	
征询客人意见	推荐后询问客人是否满意	1	
存档	将预订单存档，以备日后查询	1	

2. 接受预订

预订员通过查看预订总表或计算机终端，对照酒店可接受订房日期的客房出租状况，判断客人的订房要求与酒店的实际提供能力相吻合，就可以接受客人预订。受理预订意味着对预订客人的预订业务已经开始，预订员要填写预订单，见表2-5。该表通常印有客人姓名、抵离店日期、房间类型、价格、结算方式及餐食标准（团队）、种类等项内容。

预订员应向预订房间的客人复述其预订的具体要求，以免发生差错，同时要向客人说明酒店有关最迟到店时间的规定、不同付款方式对保证获得住房的约束，以及取消预订的手续要求等。

表2-5　预订单

□新预订　□变更　□等待　□取消

订房日期________　订房员________
抵店日期________　离店日期________
住店天数________　房价________
宾客人数________　成人________　儿童________
客房数量________　客房类型　大号双人床　2 张双人床　套间
其他需求　加床　相邻房　婴儿床　连通房　带阳台的客房
　　　　　游泳池边的客房　其他指定的要求________
宾客姓名________　电话号码________
街道________　城市________　州（省）________　邮政编码________
订房人姓名________　电话号码________　公司名称________
街道________　城市________　州（省）________　邮政编码________
是否确保订房　是________否________
通过何种方法来确保订房　信用卡________号码________有效期________
　　　　　　　　　　　　订金________其他方法________
备注____

3. 婉拒预订

每当酒店客房紧张，酒店无法满足客人的入住需求，预订处不得不婉拒一些客人的预订要求，重要的是对婉拒预订应有正确的认识，他们将是酒店的潜在客人，因此婉拒预订时应注意方式、方法，切忌简单、生硬地回绝客人，而应该主动提出一系列的建议供客人选择。

如果在客人要求的日期内，酒店不能全部满足客人的需求时，预订员最好主动用可供客人选择的建议来代替简单地婉拒客人。建议的内容：建议客人重新选择来店日期；建议客人改变住房类型、数量；建议客人改变对房价的要求；是否愿意接受作为候补类订房；是否愿意接受为他代订其他酒店的客房。遇到难以婉拒的客人，应及时请示前厅部经理。

婉拒客人预订要求时，预订员需要估计客人心理，照顾客人的情绪，要用友好、遗憾和理解的态度对待客人，并希望客人下次光临本店。通常，预订处在婉拒客人订房后，为了在顾客中更好地树立酒店形象，应为客人寄送一份婉拒致歉书（表 2–6），以表歉意。

表2-6　婉拒致歉书

尊敬的________小姐 / 女士 / 先生：

由于本酒店____年____月____日的客房已经订满，我们为没能满足您的订房要求深表歉意。

感谢您对本店的关照，希望下次能有机会为您提供服务。如您需要我们协助预订其他酒店的房间，我们将非常愿意为您提供帮助。

顺致敬礼！

××× 酒店预订处
____年____月____日

有时为了婉拒客人，可采用候补预订的方式。接受候补预订时，必须向客人说明，酒店已经订满，如果有临时取消预订的，酒店会立即通知并确认接受预订。如确实无房，酒店不

再通知，候补预订是不予保证的。候补预订要填写候补预订单，注明预订人的姓名及通信方式，以便及时联络，候补预订单应存放在指定地点。



实训练习 2-3

婉拒预订

1. 实训内容

实训的具体内容见表 2-7。

表2-7 实训内容

实训程序	标准规范
倾听客人的订房要求	（1）问清客人姓名（中英文拼写）、预订日期、住店天数、房间数量、房型 （2）查看计算机及客房预订控制板
确定无法满足客人预订要求	（1）必须立即回答或回复函电，说明客人要求预订的日期本酒店确实都已订满，对不能满足客人的要求致歉 （2）遇到难以婉拒的客人，应及时请示总台主管或前厅部经理
建议客人更改预订要求	（1）建议其他房型。建议客人预订其他房型时，可推荐高一等级的房间 （2）建议客人改期。用商量的口气询问客人能否改变抵店日期 （3）建议另一家酒店。通常介绍姐妹酒店
决定婉拒预订	（1）如果客人不接受建议，征求客人意见，建立候补预订。候补预订要填写候补预订单，注明预订人的姓名及通信方式，以便及时联络。但必须向客人说明，酒店已经订满，如果有临时取消预订的，酒店会立即通知并确认接受预订；如确实无房，酒店不再通知，候补预订是不予保证的 （2）如果客人不愿意列入候补订房客人名单，预订员可以给客人寄婉拒书，以表示歉意
向客人致谢	（1）对客人预订本酒店表示感谢 （2）期待客人下次光临
将资料存档	（1）候补预订单应存放在指定地点 （2）将婉拒情况录入客史档案

2. 情景模拟

客　人：我想订 10 日的标准间，住两晚。

预订员：好的。张先生，请您稍等。

客　人：好的。

预订员：张先生，非常抱歉，由于 10 日酒店要接待一个大型会议团体，标准间全部客满。

客　人：怎么这样啊，我可是因为你们酒店的知名度才订房的啊。

预订员：谢谢您的信任。张先生您看这样好吗？您先订一天酒店的套房，每套实际上只比标准间多 280 元，室内摆设尊贵、典雅，古朴中不失时尚，还有先进的设施设备，入住后相信一定能令您满意，要不您先订一天试试？如果您愿意，第二天再给您换到标准间，您看这样好吗？

客　人：我还是想住标准间。

预订员：好的。张先生，那您是否可以推迟一天到店，这样您预订标准间就没有问题了。

客　人：不行，我的时间不允许。

预订员：张先生，要不这样，请您留下您的联系方式，一旦 10 日标准间有空，我马上与您联系，您看好吗？

客　人：好吧。我的联系电话是 ×××。

预订员：×××。谢谢您，张先生！我们将随时与您保持联系，争取满足您的订房要求。

客　人：好吧，谢谢！

预订员：不客气，能为您服务我感到非常荣幸。

客　人：再见！

预订员：再见！

3. 实训考核

通过婉拒预订训练，充分认识到婉拒预订不是预订工作的终结，虽不能满足客人的最初要求，但不能终止服务。掌握如何受理婉拒预订，学会向客人多提合理建议，掌握如何写婉拒书。实训考核的具体项目见表 2-8。

表2-8　实训考核

班组：　　　　　姓名：　　　　　学号：　　　　　时间：

项　目	要　求	分值（总分10）	得　分
服务程序	服务程序正确，内容完整	1	
服务礼仪	自然大方，语气柔和，语速适中	1	
确定无法接受客人预订	仔细查看预订可行性表，确定客人提出的订房要求无法满足	1	
建议客人更改预订要求	根据客人的特点推荐可以预订的房间类型、建议客人更改入住时间等	2	
寄婉拒书	如果仍然无法满足客人的要求，为表示歉意，向其寄婉拒书	2	
列入“等待名单”	征询客人意见，若同意列入“等待名单”，在有合适的客房时，通知客人	1	
存档	将候补预订单存档，以备日后查询	1	
时间把握	在规定时间完成预订	1	

2.2.4 确认预订

无论订房人是以口头或电话的方式预订，还是以书面形式预订，预订员接受了客人的订房要求并经核对后，只要客人订房与来店之间有充足的时间，预订处都应向客人寄送预订确认书（表 2-9）。预订确认书的内容主要包括：①复述客人的订房要求；②双方对房价、付款方式是否达成一致；③声明酒店对客人订房变更、取消预订的规定；④对确认类预订的客人要申明抵店时限，保证类预订的客人要申明酒店收取预订金；⑤对客人选择本酒店表示感谢。

表2-9　预订确认书

尊敬的________小姐 / 女士 / 先生：

感谢您预订了本店的客房，我们对您的订房做了以下确认：

酒店名称________________　酒店电话________________

订房日期________________　房　　价________________

客人姓名________________　客人电话________________

客人地址________________　邮政编码________________

抵达日期________________　离店日期________________

抵达时间________________　逗留天数________________

结账方式________________　订　　金________________

宾客人数________　成人________　儿童________

客房数量________　客房类型　大号双人床　2 张双人床　套间

其他需求　婴儿床　连通房　加床　相邻房　带阳台的客房

游泳池边的客房　其他指定的要求________

备注：预订客房将保留至下午 6:00，迟于 6:00 到达的宾客，请预先告知。保证类订房将被保留至次日酒店规定的退房时间。

退房时间为中午 12:00。

若有任何变动，请直接与本酒店联系。

我们恭候您光临 ××× 酒店。

确认者：________

2.2.5 变更或取消预订

从客人的预订要求被酒店确认到客人抵店前，因某种原因客人可能会通知酒店要求更改或取消原有预订。预订变更是指客人在抵店前临时通知酒店改变预订的日期、人数、要求、期限、姓名等。预订取消是指客人在预订抵店之前通知酒店取消订房。

酒店要特别重视预订的变更或取消工作，在处理预订的变更或取消时，预订员应注意以下服务要点。

（1）迅速查找出该宾客的预订单，并做出相应标记（更改或取消）；不能在原始的订房单上涂改，必须重新填写；询问取消预订的客人是否要做下一阶段的预订。

（2）记录来电者的姓名、电话号码、单位地址等，便于双方进行联系。

（3）如果客人变更预订，则按接受一个新的预订工作程序办理。如果时间允许，应重新发一份预订确认书，以表示前一份确认书已失效。

（4）修改相应的预订资料，如更改计算机信息预订总表、预订卡条等，确保最新预订信息的准确性。

（5）若预订的变更或取消内容涉及一些特殊安排，如派车接送、放置鲜花水果等，则需尽快给相关部门发出变更或取消的通知。

（6）尽量简化取消预订的手续。客人能花时间及时通知酒店取消订房，酒店就有可能将客房转租给其他客人，所以要向客人表示感谢，并简化取消预订的手续。

总之，在处理预订更改和取消时，预订员应礼貌、耐心、高效地对客服务。无论是变更、

取消还是婉拒预订，都有宾客或酒店方面的客观原因，预订员既要灵活地面对现实，又应表现出极大的热情并提供有效的帮助。



案例分析 2-3

取消预订

一天下午，浙江某广告公司胡先生到酒店总台预订了 11—12 日的 1 个套间和 14 个标准间。次日上午 8:45，胡先生办理入住手续时，提出只需要 1 个套间。总台服务人员取消了 14 个标准间的预订，并为其办理了入住手续。

分析：前厅服务员在处理取消订房时，不够严谨。该客人预订了 15 间房，却只保留了 1 间，前厅服务人员在取消房间后，应通知相关领导和部门。如这类情况在周末订房高峰时出现，将会给酒店带来较大损失。前厅部应制定相应预防措施，避免此类情况再次发生。



实训练习 2-4

预订取消

1. 实训内容

实训的具体内容见表 2-10。

表2-10　实训内容

实训程序	标准规范
接受客人信息	（1）问候客人，仔细聆听客人的要求 （2）接到取消预订的通知时，找出原始订单 （3）询问并核对要求取消预订的住店客人的姓名、抵离日期、房型和房数
确认取消预订并记录	（1）记录取消代理预订人的姓名及联系电话或地址，最好请客人提供书面证明，做到有据可查 （2）找出原始预订单或函电，分别盖上“取消”章 （3）礼貌询问客人取消的原因 （4）询问客人是否要做下一阶段的预订 （5）将取消预订的信息输入计算机，与客人确认是否正确
感谢客人	感谢客人将取消要求及时通知酒店
将新的信息存档	（1）电话取消预订的，应记录通知人的信息；电函通知取消预订的，应将电函放置在原始单据上面，与原来的预订资料订在一起 （2）按日期将取消单放置在档案夹最后一页
通知有关部门	（1）将取消预订信息通知有关部门；如原预订有接机、订餐等特殊要求的，应将取消预订信息通知相关部门 （2）复印客人取消预订函电和原始预订单，交总台收银，按协议退还订金和预付的房费，或收取消费

2. 情景模拟

预订员：您好，国际酒店预订部。

客　人：您好，我于上周五预订的房间现在要取消。

预订员：好的。能否告诉我预订的抵店日期、离店日期，还有住店客人姓名？

客　人：原订6月1日到店，预住3天，客人姓名是李红云。

预订员：好的，请您稍等……让您久等了。请问怎么称呼您，还有您的电话号码？

客　人：李兵，×××。

预订员：谢谢。您是否需要做下一阶段的预订？

客　人：暂时不用。

预订员：好的。李兵先生，您为李红云取消了在我们酒店预订的6月1—3日的标准间，不再需要预订其他客房。

客　人：是的。

预订员：谢谢您能及时通知我们。

客　人：再见。

预订员：再见。

3. 实训考核

通过学习预订的取消流程与技巧，掌握预订服务取消需要的程序，学会如何处理取消预订，如何更新相应资料。实训考核的具体项目见表2-11。

表2-11　实训考核

班组：　　　　　　　　姓名：　　　　　　　　学号：　　　　　　　　时间：

项　　目	要　　求	分值（总分10）	得　分
服务程序	服务程序正确，内容完整	1	
服务礼仪	自然大方，语气柔和，语速适中	1	
接到预订取消要求	收到取消预订的信息后，找出客人的原始预订单或预订申请	1	
盖“取消”章	找出原始预订单或函电，盖上“取消”字样	2	
发出回复函	由预订部经理或主管审核签字，向客人回复	2	
将预订取消记录交总台	复印客人取消预订函电和原始预订单，交总台收银，按协议退还订金和预付的房费	2	
资料存档	将预订单存档，以备日后查询	1	

2.2.6 预订资料的存档与分析

预订资料必须及时、正确地予以储存，以防疏漏。预订资料一般包括客房预订单、确认书、预付订金收据、预订变更单、预订取消单、客户档案卡及客人原始预订凭证等。有关同一宾客的预订资料装订在一起，将最新的资料存放在最上面，依次顺推，以利于查阅。预订资料的储存可采用下列两种方式：①按客人预订抵店时间顺序储存，以便随时掌握未来每天的宾客抵店情况；②按客人姓氏字母顺序储存，以便随时查找出宾客的预订资料。实践中，可先按客人抵店时间的顺序排列，同一天的资料再按客人姓氏字母顺序排列。

预订资料分析是预订工作的一项重要内容。为了充分销售客房，拟定完善的销售策略，预订处应定期制作各种分析报告，为相关单位提供准确的数据，同时也为酒店经营管理提供重要的参考数据。当前大部分酒店采用计算机管理系统，相关的数据可以通过计算机系统自动生成，各部门之间通过计算机终端沟通，方便快捷。

2.2.7 处理订房的特殊要求

1. 接机要求

（1）接到客人在预订中注明要求抵店派车接机或接车时，必须与客人确认抵达的航班或车次、抵达人数、姓名，要求用车的类型及数量，并报车价。

（2）如客人需要豪华车接送，可直接与酒店联系满足客人的要求。



知识链接 2-6

订车服务程序

客人要求酒店派车接到酒店，必须以书面形式通知预订处订车，预订员按照客人的要求用书面的形式回复客人，并报清楚车价，按以下程序订车：①填写订车单，打下时间；②订车单第一联交汽车调度签收；③订车单第二联交礼宾部签收；④订车单第三联夹在订单后，在订单上注明，并相应地输入计算机；⑤主管检查；⑥订单归案；⑦接车前一天，主管要与汽车调度、礼宾部核对。

订车服务需注意：必须在车队有所订车型轿车的情况下接受客人的订车；查清所要接的航班和车次的准确时间及终点站的准确地点，方能订车；当天新增、更改、取消订车，必须立即通知汽车调度及礼宾部。

2. 订票要求

（1）客人预订同时要求代订机票时，预订员应详细记下客人姓名、起飞日期、目的地等情况，并与问询处联系，征求可否满足客人订票要求。

（2）如可接受订票，预订处负责将订票的详细资料以书面形式送交问询代办处。

（3）接待部门在客人抵店办理登记手续时，告知客人可与问询处联系取票事宜。

3. 订会场要求

客人预订同时要求代订酒店会场时，应请客人提出详细的要求，如日期、出席人数、会场布置等，并立即与商务中心联系，确认可否接受。

2.2.8 客人抵店前工作

1. 订房核对工作

由于客人抵店时经常出现取消预订或更改预订的情况，预订员难免会出现工作疏忽，因此，需要预订处做好客人抵店前的核对工作，以确保订房准确无误。订房核对工作一般分 3 次进行，分别是抵店前一个月、抵店前一周和抵店前一天；若重要客人或大型团体提前预订时间长，还应增加核对次数。订房核对的内容包括抵店日期、住宿人数及时间、房间的数量和类型等；核对的重点是抵达时间、更改变动的订房、重要客人订房。预订员对预订内容要仔细检查核对，发现问题立即与有关部门联系，商量解决办法或提出补救办法。



案例分析 2-4

客房重复预订之后

预订部接到一日本团队住宿的预订，在确定了客房类型并安排在 10 楼同一楼层后，预订部开具了来客委托书。而与此同时，预订部小石接到一位中国台湾地区的石姓客人的来电预订。因为

双方都姓石，并且石先生是酒店的常客且与小石相识，小石便把10楼1015客房许诺订给了这位客人。

当发现客房被重复预订之后，酒店总经理找来了预订部和客房部的两位经理，商量如何回避可能出现的矛盾。

预订部经理与客人石先生联系，向其再三致歉，并道出了事情经过的原委和对失职的小石的处罚，还转告了酒店总经理的态度，一定要使石先生这样的酒店常客最终满意。

当客人石先生得知因为有日本客人来才使自己不能如愿时，表现出了极大的不满。预订部经理说："住10楼比较困难，因为要涉及另一批客人，会产生新的矛盾，请石先生谅解。"石先生表示："看在酒店和小石的面子上，同意换楼层。但房型和陈设、布置各方面要与1015客房一样。"石先生做出了让步。

"14楼有一间客房与1015客房完全一样。"预订经理说。"我一向不住14楼的。"石先生不悦地说。"那么先生住8楼该不会有所禁忌了吧？"预订部经理问道。"您刚才不是说只有14楼有同样的客房吗？"石先生疑惑地问。"8楼有相同的客房，但其中的布置、家具可能不尽如石先生之意。您来之前我们酒店会将您所满意的家具换到8楼客房。"预订部经理说。"我同意。"石先生高兴地说。

分析：酒店的这一举措，弥补了工作中失误，赢得了石先生的心。为了挽回酒店的信誉，同时也为了使"上帝"真正满意，酒店做出了超值的服务。此事被传为佳话，声名远播。预订部小石受到了严厉的处分是因为他违反了客人预订只提供客房类型、楼层，不得提供具体房号的规定。

2. 报表制作

预订处除了为客人订好房间外，还要把将要入住的客人信息制表通知其他部门，以便提前做好服务工作的细节安排，为客人提供针对性的服务，其工作包括：提前一周或数周，将酒店主要客情，如VIP（接待通知单见表2-12）、大型团队、会议接待、客满等信息通知各部门，其方法可采取分发各类预报表，也可召开由运转总经理主持的协调会；客人抵店前夕，将客情及具体的接待安排以书面形式通知相关部门，做好准备工作。酒店常使用的表格有"次日抵店宾客一览表""飞机航班分析表""团队资料表""VIP申请单"（表2-13）等。

表2-12　VIP接待通知单

年　　月　　日

<table>
<tr><td>VIP 姓名</td><td colspan="3"></td><td>人数</td><td></td></tr>
<tr><td>抵店时间</td><td colspan="5">年　月　日　时　分乘　　次列车 / 航班抵（　）</td></tr>
<tr><td>离店时间</td><td colspan="5">年　月　日　时　分乘　　次列车 / 航班赴（　）</td></tr>
<tr><td rowspan="2">房间种类</td><td colspan="5">单人间　普通套间　总统套间</td></tr>
<tr><td colspan="5">标准间　豪华套间</td></tr>
<tr><td>VIP 房号</td><td colspan="3"></td><td>陪同房号</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">特殊要求</td><td colspan="3">客房</td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="3">餐饮</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="5">其他</td></tr>
<tr><td>备注</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>付款方式</td><td colspan="3"></td><td>费用折扣</td><td></td></tr>
<tr><td>接待单位</td><td></td><td>联系人</td><td></td><td>电话</td><td></td></tr>
</table>

表2-13 VIP申请单

年 月 日

VIP 姓名					
情况简介					
审批内容	（1）房费：①全免 ②赠送会客室一间 ③房费按 折收取 ④按 元收费 （2）用膳：在 餐厅用餐，标准 元 / 人（含 不含饮料） （3）房内要求：①鲜花 ②小盆景 ③水果 ④果盘 ⑤葡萄酒及酒杯 ⑥欢迎信 ⑦名片 ⑧礼卡 ⑨酒店宣传册 （4）迎送规格：①由 总经理迎送 ②由 部总经理迎送 ③锣鼓迎送 ④欢迎队伍 （5）其他				
呈报部门		经办人		部门经理	
总经理批署：					

综上所述，客房预订过程比较复杂，并且对准确率要求极高，故采用计算机来进行全过程的操作是十分必要的。

2.3 预订控制管理

由于酒店客房与一般商品特性不同，客房商品没有存货问题，如果当天销售不出去，即损失一天的利润。酒店为寻求最大利润，必须做好客房预订的控制管理工作。

订房控制是指客房预订管理过程中采取多种方法和措施来保证客房预订的准确性，以确保客人进店后能够住进事先订好的房间。由于预订工作随时都可能受到客人的取消、更改、提前、延后、减少或增加人数的变化，酒店预订处就必须采取多种方法和措施来进行预订控制，保证预订信息的准确性和维护酒店经济效益的最大化。

订房控制还要解决好客房出租率和房价之间的关系等问题，这些都是目前摆在酒店经营管理者面前的现实问题，如何解决这些问题，使客房收益最大化，这就需要做好订房控制和营收管理。

2.3.1 超额预订控制

客人向酒店预订了客房，并非所有的客人都能如期到达。即使酒店客房全部订满，也会有订房者因受天气、航班或车次更改影响而“未抵”；订房者因受朋友、亲戚或同事的影响，临时取消预订而到其他酒店住宿；或者客人提前退房使酒店出现空房。为了避免客人临时取消或改变行程所带来的空房损失，酒店会采取超额预订的方法。

1. 超额预订

所谓超额预订是指酒店在可供房已满的条件下，还承诺一定数量的客房预订，以弥补因客人预订“未抵”、临时取消订房或提前离店而可能出现的客房闲置，避免不必要的经济损失。

超额预订通常出现在旅游旺季和节假日，这样做既能充分利用酒店客房，争取获得最大效益，又能满足客人的订房要求，不产生订房纠纷。但超额预订必须在一定的合理范围之内，否则，客人到酒店之后可能出现无法安排住房的现象。如何有效地实施超额预订，使酒店在

旺季达到最佳出租率和最大效益，同时保持良好的声誉，这对酒店管理者来说，确实是胆识和能力的挑战。

知识链接 2-7

减少“预订未到”造成的损失

酒店经常遇到在客房供应紧张的时候，已经预订的某些客人没有来也没有通知酒店，这种情况叫“预订未到”。一般来讲，因不可控因素造成的“预订未到”，酒店得不到赔偿。除此以外的其他原因造成的“预订未到”，买方都应向酒店赔偿。但是，由于酒店市场长期处于买方市场，使得“预订未到”带来的损失有增无减。实际上，酒店通过做好以下 4 个方面的工作，可以使“预订未到”情况的出现降到最低，损失也减少到最小。

1. 做好预订担保工作

做好预订担保工作：①平时要养成预订担保的习惯，尽量使客人对他们的客房进行担保；②用专门的书面格式，方便订房人进行担保；③对于暂时无法担保的客人，要留下联系方式，然后跟踪，尽量让客人担保；④对于不提供担保的订房，也要根据联系方式询问是否要保留，如果客人要保留，也请客人担保该预订。

2. 做好超额预订工作

做好超额预订工作：①根据酒店历史资料，科学预测客情，制定超额预订数目；②综合分析各种影响因素，掌握好超额预订的尺度；③事先了解周边同星级酒店的情况，做好超额预订的补救工作。

3. 做好“取消预订时限”工作

按照国际惯例，酒店对预先订房的客人，会为其保留房间直至抵店日当天下午 6:00。这个时限被称为“取消预订时限”，或称“截房时间”。如果客人逾期不到，也没有事先与酒店联系，该预订被视为自动取消。

4. 做好其他工作

做好其他工作：①接到接待处退回的客人预订未到的信息后，立刻核准客人是否确实未住进酒店，并了解相关信息，如与预订人联系等；②根据与订房人的电话询问结果，准确记录客人未能抵达的原因，以备日后查用；③对“预订未到”情况登记和分析，划出预订信誉等级，使预订信誉等级与订金款额挂钩，以使今后接受预订时掌握主动。

2. 超额预订的影响因素

实施超额预订时，应综合考虑以下主要影响因素。

（1）客人预订类型。如果酒店预订类型中，一般类预订比例较大，超额预订的弹性也就较大；如确认类预订比例大，超额预订的弹性就小；对保证类预订的房间，不应该再进行超额预订。

（2）客人类型。团队订房是有计划安排的，临时取消的可能性较小，而散客订房的随意性大，预订不到的可能性较大。团体订房多、散客订房少的情况下，超额预订的幅度不可过大；反之，超额预订的幅度可适当增加。

（3）酒店类型。一般来说，连锁店凭借完善的统一预订系统和庞大的分店数量，可以适当提高超额预订率以提高利润；独立经营的酒店则只能保守一点。

（4）时间。酒店出租率在不同的年份和月份是不一样的，受此影响，酒店在淡季、旺季、平时和节假日等不同时间，其超额订房数量应不一样。

（5）其他酒店。本地区如有其他同等级同类型的酒店，可以适当增加超额预订幅度，万一因超额预订量过大而无房提供，可介绍客人到其他酒店。

（6）天气情况。恶劣的天气常造成航班被取消、渡轮停驶，如这种天气出现在预订到达当天，那么预订的客人逾期不出现的概率肯定会大幅提高，对天气情况的预测便成为超额预订率制定的重要依据。

（7）突发性事件。倘若在客人的预订到达期前两三天，其所在地发生不利的突发性事件，肯定会影响客人的行程。但往往由于事发突然，客人来不及取消。对酒店来说，适当增加到达当天的预订量，无疑是明智的。

知识链接 2-8

造成超额预订的原因

客人到达酒店时，酒店却不能供应住宿，这往往是超额订房造成的。造成超额预订具体有三方面的原因。

1. 人为的错误

人为的错误包括：①预测错误，订房部对未来的入住率计算错误；②登记错误，将客人的离店时间登记错了，如某客人是应该第二天才迁出的，接待处却登记了当天的日期，在订房紧张时，这一间客房的错误，也可导致客房不够的情形。

2. 坏房影响

在旅游旺季，当每一间客房都订满时，某些客房的设备可能会出现问题，被迫空置，不能租出，减少了房间供应量。

3. 其他原因

有些原因是在酒店不能控制下发生的：①如某团体应该在今天全部迁出，但因天气恶劣，航空公司取消飞机班次，酒店被迫把团体留在酒店内；②如客人遇到意外，身体受伤，不能如期迁出，也会影响酒店的入住情况。

3. 超额预订数量的确定

酒店承诺超额预订时应考虑以下几种客人情况：预订不到者、临时取消预订者、提前离店者、延期住宿者和提前抵店者。掌握了上述数据资料，就可根据下列公式计算超额订房的数量和幅度。

$$X=(A-C)\cdot(n+r)+C\cdot f-D\cdot g$$

$$R=X/(A-C)$$

式中，X 表示超额订房数；A 表示酒店可供出租客房数；C 表示续住客房数；D 表示预期离店客房数；n 表示预订未到率；r 表示临时取消率；f 表示提前离店率；g 表示延期住宿率；R 表示超额预订率。

这个计算结果仅供参考，因为这是依据酒店以往的经营统计数据计算的，未来状况还要具体分析，超额预订数量的最终确定要综合考虑各种影响因素。超额预订的数量和幅度要适度，应该避免过度超额预订而使部分客人不能入住，或超额预订不足而使部分客房闲置。根据国际酒店经验，超额预订率应控制在 5%～15%。

4. 超额预订纠纷的补救措施

由于酒店承诺了超额预订的客人，有时就会出现客人持有酒店的预订确认书，并在规定的时限抵达酒店，酒店却因为客满无法为他们提供所订客房，或者在客人达到酒店后发现房

间不能尽如人意，这些都会带来纠纷。一旦发生这类情况，势必引起客人极大不满，酒店必须积极采取补救措施，妥善安排好客人住宿，以消除客人的不满，维护酒店的声誉。

如果预订客人到店，而客房已售完。一旦发生这类情况，就是酒店的违约行为，酒店必须根据不同情况采取有效解决方法。

（1）客人需住店一天。客人只住一天时，酒店采取的补救措施。①客人到店时，诚恳地向客人道歉并承担责任，解释客房出租情况，请求客人谅解，并立刻通知酒店管理人员出面道歉解决。②优先想方设法扩大店内房源，如通过加床、利用值班人员房间、员工宿舍等方法，尽量安排客人在本酒店住宿。③实在无房提供时，征得客人同意后，将客人立即安排到事先备好的另一家同等级酒店，派车将客人免费送往这家酒店。如果找不到相同等级的酒店，可安排客人住在另一家级别稍高一点的酒店，房间差价由本酒店支付。④保留客人的有关资料，通知电话总机和问询处，以便向客人提供邮件或查询服务。⑤免费为客人提供一次或两次长途电话费或传真费，以便客人能够将临时改变地址的情况通知家属和有关方面。⑥向订房人发致歉信，对造成的不便表示歉意。⑦做好善后处理，并记入客户档案，防止类似事件的发生。⑧对提供了援助的酒店表示感谢。

一般类预订虽没有书面凭证，但从诚信上讲，口头承诺应同书面确认一样有效，酒店切忌借口未确定而对客人失礼；如客人属于保证类预订，酒店要支付其在其他酒店住宿期间的第一夜房费。

（2）客人需连住。客人连住时，酒店除了完成客人住一天时的补救措施外，还要采取如下补救措施。①次日排房时，首先考虑此类客人的用房安排，在客人愿意的情况下，向客人说明第二天一早酒店就会派车把客人接回来，同时确定接回时间。②在交接班时做好记录，并为客人准备好房间。③做好客人回本酒店的接待工作，大堂副理应在大堂迎候客人，再次向客人表示歉意，并陪同客人办理入住手续，房间放致歉信、鲜花和水果等。④客人在店期间享受贵宾待遇。⑤如客人属于保证类预订，酒店可支付其在其他酒店住宿期间的第一夜房费，或客人搬回酒店后可享受一天免费房的待遇。

 **知识链接 2-9**

合理做好超额预订

做好以下几个方面的工作，不仅能为酒店带来可观的收益，而且能极大地提高顾客的满意度和忠诚度。

1. 预测客源情况

预测工作需要从多方面着手：①往年同期客源情况的分析；②关注节假日期间的天气预报；③了解本市同类酒店的预订情况；④关注各媒体报道；⑤通过其他渠道了解信息。

2. 做好价格调整的准备

根据预测情况，针对各种客源，制定不同的价格策略。新的价格要尽量提前制定，以便留出足够的时间与客户沟通。期间营销人员有大量的工作需要落实，不仅要通过电话、传真、电子邮件通知客户，更要从关心客户的角度出发，提醒客户尽量提前预订，以免临时预订而没有房间。在价格调整中，不同客源的调整幅度可以不一样。

3. 合理计划客源比例

根据调查与预测情况，合理做好客源的分配比例，如果预测天气情况不妙，可以增加团队的预订量，如果预测天气较好，可以减少团队的预订量。但不能“一刀切”，不接团队，除非酒店以

前从不与旅行社打交道。酒店可以通过价格的上涨来合理控制或筛选不同细分市场。对于长期合作的系列团队，应尽量提供一定比例的房间。

4. 合理做好超额预订

通过超额预订，酒店可以防范大量未履行预订的风险。然而，如果酒店接受太多的超额预订就得负担客人抵达酒店时没有房间可以入住的风险。为了降低超额预订的风险，酒店可以通过以往节假日 no-show 和取消的数据进行统计比较，得出一个合理的百分比。从而实现既能够最大限度地降低由于空房而产生的损失，又能最大限度地降低由于未能做好足够预订而带来的损失。

5. 提前做好服务准备工作

一到旅游旺季，酒店所有人力和设施设备都有可能超负荷运转，因此酒店必须提前进行设施设备的检查，根据预测情况合理安排人手。通过预测，其他各个营业场所，如车票预订、餐饮、娱乐等服务也要提前做好准备。

6. 进一步锁定客源

一方面通过酒店充分的准备，提供优质服务，给客人留下好印象；另一方面可以通过大堂副理拜访客人、客房内放置节日问候信、赠送小礼物、放置贵宾卡信息表等来实现客人今后再次光顾的可能性。

7. 与各相关方做好联合工作

具体包括：①与同行酒店及时互通信息，相互核对酒店房态，做到互送客源；②与各大网络订房中心随时联络，及时通告酒店的房态；③与每天预订的客人进行核对，确认客人是否到来、抵达人数、抵达时间等；④与媒体电台定时联络。

知识链接 2-10

还要超额预订吗?

美国联合航空公司（简称美联航）打人事件（2017 年 4 月 9 日）已经落幕，但是引起打人事件的超额预订模式仍然在酒店业和航空业广泛流行，而且关于超额预订的反思还没有开始。超额预订这个在酒店业或者航空业人士看来似乎是一件天经地义的事，谁要是不用超额预订方法来提高收入搞不好就会被同业认为不善经营。那么酒店或者航班要提高收入就一定离不开超额预订吗?

撰写本文之前，笔者查遍了网络，问遍了专家也没有获悉关于超额预订概念的历史源头，究竟是在什么样的历史年代，什么样的技术条件下，何人在何处发明了超额预订这个概念?

我们虽然不知超额预订兴起的具体年代，但是我们能够断定它是在通信技术极不发达的年代产生的一个增收办法。一条预订信息从几千公里以外传到酒店，而酒店没有什么方法和预定客人取得联系，酒店自然不能确认该客人是否能够如期到店。在没有电子支付手段和信用体系的年代，酒店业不可能预知这笔房费是否能够如期如数收到。所以为了减少 no-show 客人给酒店造成的出租率损失，聪明的酒店人从概率学中获得了启示，发明了超额预订，并在后来的几十年的实践中被证明行之有效且合理。久而久之，超额预订就成为酒店人的一种思维定式，认为超额预订亘古已有，并且天经地义。

殊不知，到了 21 世纪，技术的发展已经彻底颠覆了超额预订概念产生的环境条件，那么超额预订为什么还要一直“天经地义”地存在下去呢? 在通信技术不发达的年代，无法联系到客人，也无从确认他是否会如期到店，所以才需要超额预订来保护酒店的利益。现在的通信技术非常发达，酒店可以用电话、微信、QQ 等联系客人并确认其行程，并且还可以通过各种电子支付手段预收房费，酒店的收入可以得到保证了，还需要超额预订来保证收入吗?

超额预订并非不可以用，但今天的社会环境已经不是 30 年前或者 50 年前的环境了，我们有了更多手段来保证酒店的出租率和收益的最大化，超额预订的手法未免老套过时了。始终执着于超额预订的做法是一种惯性思维的产物，不符合时代发展的节奏。最近传出一条行业消息，美国万豪酒店推出一项新的预订政策，所有预订必须在到店前 30 小时之前确认并预交定金，否则全做取消处理。这意味着超额预订完全没有用了，因为每个订单和相应的收入都能提前 30 小时被锁定，何来超额预订之需？截至本文发稿时，又收到媒体最新消息：希尔顿酒店紧跟万豪酒店在美推出 48 小时取消预订收费的新政。

没有了超额预订不必惊慌，酒店不但不会损失收入，还能免去超额预订给酒店带来的各种损失。最近和一位做预订的朋友聊天得知，他们部门最近一次因为超额预订失误，导致酒店 6 000 元的损失。酒店要求失误的员工赔付这笔损失，对于一个工薪阶层而言，6 000 元意味着什么？员工损失了 6 000 元，酒店就真的能够心安理得认为自己没有损失吗？不要忘记员工也是酒店的利益共同体。

时代在变化，酒店的经营思路也必须与时俱进，没有什么是天经地义、一成不变的。是时候反思一下了，超额预订真的还有必要吗？

（资料来源：迈点网 .）

2.3.2 房价、出租率与客人比例控制

以往，酒店业都将客房出租率的高低看作成功与否的标志。在实践中，有的酒店出租率高达 90% 以上，但它卖出去的 80% 是标准房的价格，很多套房住的客人都是标准房客人抵店之后，酒店安排不出标准房，因此免费升级的，酒店出租率看似很高，但是平均房价却一直很低。这种情况说明该酒店的预订管理存在一定的问题，没有使酒店达到效益的合理化和最大化。

预订控制管理应根据酒店的销售资料，通过科学的预测，找到客房出租率与平均房价的最佳结合点，保证酒店最大收益。

1. 房价与出租率的控制

衡量酒店经营成功与否的另一个指标是已出租客房的平均房价。预订和营收管理的关键是根据客房销售情况随时调整客房销售价格，争取房价和出租率的双赢，以获取利润的最大化。例如，酒店在客房需求量高时，可以采取限制低价客房数量，停售低价房和收益低的包价房；只接受超过最短住宿期的顾客的预订；只接受愿意支付高价的团体的预订等措施。酒店在客房需求量低时，则可采取招徕要求低价的团体顾客；向散客提供特殊促销价；向当地市场推出少量廉价包价活动等措施。

房价与出租率的统筹控制需要做好以下几方面的工作。

（1）制定酒店市场策略。根据市场需求和自己的目标客人，酒店要有不同的相应价格推出。

首先，了解市场的需求。例如，对于每年度召开的展会及大型活动都要了解，碰到类似活动，酒店就可以提高价格，提高出租率。另外，政治形势、经济环境都会影响市场的变化。

其次，了解竞争酒店的情况。根据同一地区的竞争酒店的出租率、营业收入，分析自己酒店处于什么位置。

最后，利用历史数据分析客人情况，找出自己的目标客人。例如，欧洲客人是某酒店的传统客源，目前美国客人也有上升的趋势，那么酒店就要稳定欧洲客源，发展美国客源；旅游淡季团队比例过低，就要想办法在团队市场上下功夫。

（2）控制好预留房的数量。营收经理 / 预订处经理要把好预留团队房这一关。如果团队房

需求量很大，但价格较低，而酒店出租率已经很高，预订部经理经核算发现接这个50人的团队等于接20位散客，而这时候由于市场形势很好，预订20位散客肯定没有问题，那酒店可以婉拒这个团队。相反，如果酒店出租率很低，那么销售部就要抓住机会留住这个团队客户。

（3）降低免费升级的概率。免费升级（free uprade）就是客人用原来订的房价住更高一级或以上的房间。降低免费升级的概率，建议客人增加预算住高一级别的房型。如果客人订的是标准房，但预订员考虑到客人是级别较高的公司客户，可以推荐他住行政楼的标准房。另外需要注意的是，要控制免费升级房的数量。根据历史数据和目前可卖房的数目，衡量出免费升级房的大致比例，每个酒店的比例不同，不同季节也会不同，一般为客房总数的2%～8%。

（4）及时变更订房中心、预订网站的价格。订房中心、网站、全球订房系统的价格是可以根据市场来变化的，目前很多酒店都可以在网上按照实际情况设置不同的价格，所以酒店一旦有了价格、房态的变化，要及时在网上做同样的变更，保持价格的一致性。如果酒店的普通标准房已经售完，而预订员未及时在网上把这一房型关闭，那么普通标准房的订房还会源源不断进来，超额预订部分将影响酒店的营业额和声誉。

（5）查看历史数据，找到两者平衡点。查看酒店客房率、房价、房态的历史数据，如果客房率高，房价低，就要在减少影响客房率的情况下想办法提高房价；如果普通标准房超额，而套房基本都是普通标准房免费升级而来的，那么就要加强促销高级房型的力度。

知识链接 2-11

免费升级

酒店一般只在以下情况下给予免费升级。

（1）满房（oversell）。没有闲置房间了，连总经理的特别套间在特殊情况下也只能让予客人。当然原则是套间只给只住一夜的付标准价的客人。

（2）VIP。从一等VIP到四等VIP，从各大知名公司高级管理人员到社会知名人士，免费升级套间。

（3）客人投诉。通常如果有客人因对酒店的服务不满而投诉，并且经调查责任确实在酒店方面，由于酒店工作的失误而给客人带来不便，会同意给予免费升级以表示酒店方面的歉意。升级的房间豪华度与问题的严重性成正比，有时还同时附带减免房费及赠送道歉礼品，这些都与问题严重性成正比。

（4）被安排的客人。因前夜酒店满房而被安排去其他酒店的客人，如果第二天早晨选择返回酒店，会给予免费升级，以表达酒店方面的歉意。

（5）酒店会议或者婚礼之类合同中规定需要免费升级的客人可予以升级。

（6）有特殊理由的客人如蜜月、婚礼纪念等。

因为特殊情况给予客人免费升级房间时，一定要向客人讲清楚此次免费升级的原因。例如，"酒店今天满房，您非常幸运地被抽取到免费升级豪华套间的机会。"一定要让客人明白，这样的事情只是这次的特例，不是每天如此。下次客人再次来到酒店，还是要按照酒店的规定派房。

对于无理取闹的客人，需要在预订系统中相应的客户档案中注明：此次的事件、客人的反应，以及此次经理根据情况做出的决定、应对方法。各连锁酒店最好都能做到口径一致，至少同一酒店在每一次碰到这个客人的无理要求时，要做到口径一致。否则客人很容易找到漏洞对酒店进行攻击。

2. 团队 / 散客比例的控制

例如，某酒店6月15日的出租率是95%，其中4个旅行团队占可供房的60%，散客占可

供房的 25%，其余占可供房的 10%，而这段时期有两个展会，周边同星级的酒店出租率虽然没有该酒店高，但也都保持在 90% 左右，客房收入更是远远高于该酒店。这说明该酒店预订管理中团队 / 散客比例控制不适当。团队 / 散客比例对营收有很大影响，预订处经理要根据不同的情况分析该比例。

（1）分析团队 / 散客比例的历史资料。根据历史数据，分析团队和散客在酒店的比例，同时分析团队营收和散客营收的历史数据，是否与团队 / 散客比例成正比。

（2）预测团队 / 散客比例的潜在影响。影响预测团队 / 散客比例的潜在因素如下。①酒店的定位对团队 / 散客比例的影响。如果酒店定位在五星级的商务型酒店，那么团队的比例就不宜高，要多接层次较高的商务客，因为团队的价格相对较低。②不同的季节对团队 / 散客比例的影响。酒店淡季商务客较少，那就要提高团队客在酒店的比例，而在旺季时，团队客的比例要适当降低，增加散客的预订比例。③展会、大型活动对团队 / 散客比例的影响。展会、大型活动期间团队和散客都会有增长，要根据实际与会人数做出相应比例的调整。


知识链接 2–12

营收管理的影响因素

影响酒店有效使用营收管理的因素有酒店态度、酒店经营、酒店外部基础设施和政策四方面。

1. 酒店态度因素

酒店内部态度方面是指酒店哲学的影响因素，即酒店关于定价和营收管理的态度对有效使用营收管理的影响。具体而言，主要有 3 种表现。①认识概念方面。有些酒店缺乏对营收管理的真正认识，只了解一些基本的直觉的营收管理原则，并且仅仅停留在这个层次上。很多酒店将营收管理简单地解释为折扣价，甚至认为营收管理意味着价格战。②酒店经营哲学方面。一些酒店缺乏支撑营收管理实践的基本的酒店哲学，这些酒店坚信其产品或服务有持续的固有价值，而且不受供求关系的影响，根本无须变化价格就可以获得很高的利润。③不愿取得准确合适的信息。营收管理是以历史数据信息为基础的。如果缺乏足够准确的信息，即使有计算机，也无法进行需求预测和对产品进行控制管理。而现实中，许多酒店缺乏搜集和记录支持营收管理所需要的销售信息，或者此类信息数量有限，其重要原因是这些数据往往会增加酒店成本。

2. 酒店经营因素

酒店经营方式也会对有效使用营收管理产生影响。①计算机系统的成本是改善营收管理的一个主要影响因素。那些没有计算机的小酒店，收集数据及对其自动化预测或营收管理的额外投资确实也是很大的。②依靠合作企业，价格固定。有些酒店依靠其合作的旅游经营商或旅行社以获得很好的销售量；有些以商务旅游者为目标市场的酒店可能会和一些大企业客户有协商好的房价。这些情况下，酒店不容易进行内部价格调整，从而形成了经营上的一个障碍。

3. 酒店外部基础设施因素

来自基础设施的影响主要有两大类，一是基础设施的不足；二是没有现成合格的计算机营收管理系统。

4. 政策因素

政府关于价格的限制可以看作来自酒店外部环境对使用营收管理的一种障碍。例如，政府对于旺季和淡季分别规定实行价格限制，从而使酒店丧失了旺季可以产生的收益，也限制了酒店在淡季打折的范围。如果没有这些限制，一些酒店可以在旺季多赚一些，同时可以把更多价格敏感型的需求推迟至淡季。



本章小结

前厅重要的预订业务既要最大限度地满足客人的订房需求，又要更好地推销客房，获得最佳的经济效益。明确预订业务的内容和程序，确定预订业务的服务方式、细节和品质，提供以客人需求为主导的预订业务是很重要的。

预订处的工作任务包括受理或婉拒客人的订房要求，记录和储存预订资料，检查和控制预订过程和完成客人抵店前的准备工作等。

在受理预订时，预订员会接到不同方式和不同类型的预订，都要做到明确答复、准确报价，热情接待、快捷处理和认真规范、恪守信誉。预订员还要遵守预订程序，即预订前准备工作，明确客源与订房要求，推销、接受或婉拒预订，确认预订，预订变更或取消，预订资料存档与分析、处理订房的特殊要求和客人抵店前工作 8 个步骤，为客人提供优质服务。

为了保证酒店营收最大化，前厅预订处要做好超额预订和营收管理工作。超额预订主要是做好超额预订数量的确定及超额预订纠纷的补救措施，营收管理工作主要是达到客房出租率与平均房价的双赢。



国际酒店赏鉴

客房“满房”的奥秘

2017 年春节假期，昆明花之城豪生国际大酒店上演了一个“奇迹”——2 268 间客房，连续 7 天出租率超 100%，日均用房较 2016 年春节提升近 800 间；客房不仅“超卖”，还动态定价卖出了好价钱，酒店整体收益较 2016 年同期提升 50%；每天为 8 000 多人次办理入住和退房，网络好评达到了 93%。

“舍易取难”折腾自己

昆明花之城豪生国际大酒店（以下简称花之城豪生）是昆明城市地标性花卉主题酒店，客房 2 268 间。体量如此大的酒店，客房销售是个难题，但是该酒店自 2015 年 7 月 1 日开业，就不断创造奇迹——开业 52 天，客房日预订量从 0 达到 1 200 间；2016 年春节假期，实现日均用房超 1 500 间；2017 年春节假期，2 268 间客房每天满房，大年初一入住率 100.88%、初二 100.22%，初三 101.19%、初四 100.66%、初五 100.57%、初六 100.04%、初七 100.22%。

“自开业以来，我们整个团队每天都做着同一个梦——什么时候能让花之城豪生‘一房难求’，今年春节这一梦想终于实现。”花之城豪生总经理沈翊说，“梦想能实现，只有一条路，那就是不按常理出牌，勇于创新并坚持到固执。”

春节假期一直是昆明旅游接待的高峰。据官方统计，2017 年春节假期，昆明、临沧、德宏、西双版纳、玉溪等旅游目的地，游客接待量同比增幅均在 60% 以上。“我们的营销团队非常敏感，通过对全渠道用房数据的分析提前几个月就预测到今年春节假期将会出现更大的流量高峰。”沈翊说，“只有这样的流量高峰期，才能进一步测试花之城豪生开业一年多来不断创新的营销渠道的宽度和深度。那么，不妨来一次大胆创新，打一场激烈的市场‘狙击战’。”

“我们本可以选择较稳妥的方式——早在春节前几个月就把春节期间的客房通过不同的渠道预订批发出去，但这样做即使春节天天满房，酒店的收益还是不高。”沈翊表示。花之城豪生的团队思考的是这个春节不仅“必须吃饱”，还要“试水吃好”。于是，提前 3 个多月，花之城豪生的营销团队就开始了精细化布局：首先，根据需求预测，预先分配各渠道的用房占

比；其次，根据各渠道用房习惯，强控单、标间用量配比，针对团队收取用房保证金，将团队用房取消率降低至 0.8%；最后，针对散客市场，先后设置近 20 组价格代码通过 OTA 平台实时动态“试水”，摸索出散客能接受的价格与产品。

除夕当晚，花之城豪生年初一的客房还有 600 多间在手里“捂着”。“市场营销部承担如此大的风险，只为尝试不仅要将客房全部卖出去，而且要适时卖个好价钱。”沈翊说。事实证明，他们赢了，花之城豪生一点一点把收益抠了出来，仅 7 天就完成 50% 的月度业绩指标。而这一切的前提都是基于对市场的大胆预判。

客房满了，酒店的各部门接待压力空前：前厅部员工每天要为 8 000 多人次办理入住和退房，快速处理临时增、减用房，同时还要实时解答客人疑惑、提供金钥匙服务，直到深夜才吃上午餐；餐饮部每天接待不同需求的 7 000 多名客人；客房部 100 余名员工开启疯狂做房模式，员工们清早开工，深夜才能下班，每日工作 14 个小时。此外，还有洗涤部门不得不 24 小时开机洗涤撤换的布件，餐饮供应商运送食材的频率也从 1 天 1 送提升为 1 天 3 送。“很多人这样说我们，一个疯子总经理，带领一个疯子团队，创造了疯长的业绩。”沈翊说。

实现“满房”实不易

2 268 间客房“满房”容易实现吗？事实上，尽管在开业后不断刷新业绩，但直到 2016 年暑假之前，花之城豪生都难以突破日销 2 000 间的大关。

沈翊认为，制约花之城豪生满房的关键因素是房型配比不够合理。于是，花之城豪生展开了全渠道用房数据分析，基于数据分析摸索出了不同客群、不同渠道的用房偏好，最终形成高度契合客群需求的房型配比策略并论证实施。经过不断地试错、调整之后，花之城豪生终于找到了适合自己客源市场和不同渠道的房型配比，也终于在 2016 年暑期实现了连续 39 天日均用房超 2 000 间的突破。“我们的竞争对手是自己，只有不断超越、突破自己，才能不断蜕变。”沈翊说。

对于有如此客房体量的酒店而言，单一渠道是无法“喂饱”的，因此，营销团队进行了多样化的渠道建设，无法适应创新模式的销售人员在这里根本留不住，能留下来的都是特别能吃苦、特别能战斗的“初生牛犊”。经过努力，当前花之城豪生的销售渠道达到了数十个。这么多渠道，每一个渠道每天都会有临时增减用房、预订取消、预订未到、提前离店等情况，2 000 多间房，每天调整的少则几十间，多则几百间，满房很难实现，怎么办？

“必须超卖！”沈翊说。花之城豪生的预订团队养成了对过往数据进行长期、深度分析的习惯，日渐增强了对数据串联和运用的能力，也因此，预订团队可以给出精准的预订取消率和未到率，指导进行实时、精准的“超额”预订。“你见过管理人员像盯股票大盘一样盯着各渠道的临时增减房和销售情况，进行实时价格调整吗？春节期间，我们就是这样，很多员工‘固执地’容不得空出一间房。”沈翊说，“另外，之所以能够实现出租率超 100%，还有一个重要的原因，那就是无论客人延迟退房到几点或是提前离开，员工都能在最短的时间将这些客房抢做出来并再次销售出去。”

产品与服务是制胜法宝

近几年，不少酒店开始研究“互联网＋”、营销方式的创新，但营销玩得再好，最终要赢得客人心，还是要靠产品和服务。沈翊认为：“酒店终归要回归本质，营销再厉害，服务和产品跟不上，业绩终将昙花一现。”

沈翊说，开业一年多来，花之城豪生埋头研究服务和产品，采取面对面沟通、辅以网络点评及宾客意见调查问卷等方式探知客人需求，迅速根据需求改进服务、调整产品，平时就

注重做好大规模接待时的相关训练，提高前台员工办理入住和退房手续的效率，研究如何减少客人等待时间等。

目前，花之城豪生并不完美，还存在很多短板。沈翊说："今年春节酒店除了全天开放所有餐厅外，还将 1 800 平方米的怡美国际会议厅临时布置为餐厅，但依然有很多不尽如人意之处。面对满房时那么多客人，如何让餐饮服务更加高效、让客人满意，是我们今年的目标。"

从开业那天起，花之城豪生就面临着严峻的生存问题。"超大的体量注定了我们不能穿新鞋走老路。'大胆试错，小步快跑，快速迭代'成为我们这个平均年龄 38 岁的高管团队的唯一信条。只有先想方设法活下来，再努力让自已活得好一点，摸索出一套行之有效的商业模式，才算实现了我们这群酒店专业人士的价值。"沈翊说。

酒店业现阶段供求关系不平衡，极易导致酒店陷入削价竞争的泥潭，希望花之城豪生的经验，能给业界经营者带来一些启示。

（资料来源：中国旅游报，A02 版，2017−3−2.）



复习思考题

一、简答题

1. 客房预订的类型有哪些？
2. 简述客房预订的业务程序。
3. 试分析影响超额预订的因素。
4. 如何做好预订控制管理？

二、实训题

1. 周小姐打电话到预订处想订一间 12 月 24 日的房间，请模拟场景接听周小姐的预订电话（注意介绍酒店的相关活动）。
2. 李先生是某公司的员工，想在 10 月 6 日这天为其老板王伟订一间行政标准间，但是酒店这天已经超额预订，无法再接房间预订了，请用两种不同的方式婉拒这个预订。
3. 某酒店有客房 800 间，根据预订统计资料分析，5 月 2 日预计续住房数为 200 间，预期离店房数为 150 间，据预订历史资料分析，酒店旺季延期住宿率为 4%，预订临时取消率为 8%，提前离店率为 3%，预订未到率为 5%。预订部 10 月 2 日可超额订房多少？超额预订率是多少？
4. 实地到某酒店了解超额预订情况及超额预订纠纷的处理措施，写出书面评析报告。

3

前厅总台服务

教学目标

知 识 要 点	能 力 要 求	重 点 难 点
总台接待服务	（1）熟练掌握入住登记流程与规范、客房排房艺术与技巧，客房推销注意事项 （2）根据各项服务流程规范，灵活、恰当地向客人推销客房，为客人提供规范的入住登记服务	重点：入住登记流程与规范、排房艺术与技巧 难点：客房推销技巧与注意事项
总台问询服务	（1）熟练掌握问询服务流程规范、留言服务流程规范、邮件服务流程规范 （2）根据各项服务流程规范，为客人提供规范的问询服务、留言服务和邮件服务	重点：问询服务、留言服务、邮件服务流程与规范 难点：宾客保密信息处理
总台收银服务	（1）熟练掌握建账服务流程与规范、退房结账服务流程与规范、外币兑换服务流程与规范和夜审工作流程与规范 （2）根据各项服务流程与规范，为客人提供规范的结账服务和外币兑换服务	重点：退房结账服务流程与规范、外币兑换服务流程与规范 难点：夜审流程与注意事项



记住客人的姓名

一位客人在总台结账高峰时进店，服务员准确地称呼到：“李教授，您好！总台有您一个电话。”这位客人又惊又喜，感到自己受到了重视，不禁添了一份自豪感。另一位外国客人第一次住店，总台接待员从登记卡上看到客人的名字，迅速用姓氏称呼他并表示欢迎，客人先是一惊，而后作客他乡的陌生感顿时消失，显出非常高兴的样子。简单的问候迅速缩短了彼此间的距离。

社会心理学家马斯洛的需求层次理论认为，得到社会的尊重是人们的较高需求。自己的名字被他人知晓就是对这种需求的一种很好的满足。在酒店工作中，主动热情地称呼客人的名字是一种服务的艺术，也是一种艺术的服务。酒店总台人员尽力记住客人的房号、姓名和特征，并借助敏锐的观察力和良好的记忆力，为客人提供细心周到的服务，可以给客人留下深刻的印象。而客人今后在不同的场合也会提起该酒店的优质服务，等于是酒店的义务宣传员。

问题：在对客服务中，往往需要迅速拉近与客人之间的距离，请问你还有哪些好办法？

总台服务是前厅服务的核心，是前厅部为客人提供多项服务的统称。前厅总台服务的三大基本服务功能是接待、问询和收银，这也是酒店实现客房销售的必要环节。

3.1 总台接待服务

3.1.1 总台接待服务概述

总台接待服务是总台对客服务全过程中最关键的环节之一，具体表现是为客人办理入住登记手续，其工作效果将直接影响前厅信息收集、协调对客服务、建立客账和客史档案等各项工作。另外，入住登记手续的办理也是客人与酒店建立正式的、合法关系的最根本的一个环节，因此，做好前厅接待服务工作责任重大。

1. 办理住宿登记的必要性

（1）公安部门和警方的要求。出于国家及公众安全的需要，各国警方及公共安全部门都要求酒店为住宿的客人办理住宿登记手续。

（2）酒店取得客源市场信息的重要渠道。住宿登记表中有关客人的国籍、性别、年龄及停留事由（商务、旅行、会议等）和房价等都是酒店客源市场的重要信息。

（3）酒店为客人提供服务的依据。客人的姓名、房间号码、家庭住址、出生日期、民族等都是酒店为客人提供优质服务的依据。

（4）保障酒店及客人生命和财产的安全。通过住宿登记，查验客人有关身份证件，可以有效地防止或减少酒店不安全事故的发生，也可以有效地保障酒店的利益，防止客人逃账。

2. 总台接待处的岗位职责

1）接待处领班岗位职责

①协助接待处主管管理接待处的日常工作，督导员工接待服务质量。②检查员工的仪容仪表、服务质量、工作进程和纪律执行情况。③检查接待处工作必备品及设备的保养使用情

况，及时进行补充和申请维修。④负责各类房价的检查及修改。⑤做好入住客人的信息扫描、上报工作。⑥关心员工，帮助员工解决工作中遇到的难题。⑦调动员工的积极性，协调好员工之间的关系，高效率、高质量地完成各项工作任务和指标。

2）接待员岗位职责

①服从接待处领班的工作安排。②代表酒店与宾客打交道，确认他们的预订种类和居住天数，推销客房及酒店其他各项服务。③接待客人、及时处理客人在酒店内遇到的困难和要求。④做好关于客人资料的收集和存档工作，并对有关资料进行核查。⑤提供查询服务。⑥帮助宾客填写或打印入住登记表、安排客房。⑦向客人宣传酒店内的各种活动。⑧把宾客和客房的有关信息分别记录在前厅栏目中，并将有关信息通知到酒店相关人员。⑨参加接待员例会，及时反映问题。⑩向上级汇报异常事件。

3. 接待准备工作

为保证对客服务工作顺利、高效地进行，在帮助客人办理入住登记手续或分配客房之前，接待员必须掌握接待工作所需的信息。这些信息主要包括房态和可供出租客房情况、预抵店和预离店客人名单、有特殊要求的预抵店客人名单、预抵店重要客人和常客名单、黑名单。以上信息资料在客人抵店的前一天晚上就应该准备好。

（1）房态报告。在客人到店前，接待员必须获得较具体的房态报告，并根据此报告排房，以避免给客人造成不便。

（2）预抵店客人名单。预抵店客人名单为接待员提供即将到店客人的一些基本信息，如客人姓名、客房需求、房租、离店日期、特殊要求等。在核对房态报告和预抵店客人名单时，作为接待处的管理人员，应该清楚以下两件事情，并采取相应的措施。①酒店是否有足够的房间去接待预抵店客人；②酒店还剩余多少可出租的房间去接待无订房而直接抵店的散客。

（3）客史档案。客史档案是酒店了解客人，为客人提供个性化服务的前提和基础。总台接待人员可以根据客史档案了解客人的习惯爱好、消费需求和个性特点，为客人提供个性化的服务，安排合适的房间。

（4）有特殊要求的预抵店客人名单。有些客人在订房时，可能会额外地提出服务要求，接待员必须事先通知有关部门做好准备，恭候客人的到来。例如，预抵店客人要求为婴儿配备婴儿床，接待员则应为客人预先安排房间，然后让客房部准备婴儿床并将其放到指定的房间；客房部还应适当为客人准备一些婴儿用品，如爽身粉等。这一切工作都必须在客人抵店前做好。

（5）预抵店重要客人名单。酒店必须对重要客人加以足够的重视。重要客人包括：① VIP，主要包括政府方面、文化界、酒店方面的知名人士等；②与酒店签订协议的单位客户，主要指大公司 / 大企业的高级行政人员、旅行社和旅游公司职员、新闻媒体工作者等；③需特别关照的客人，主要指长住客及需要特别照顾的老、弱、病、残客人等。

（6）黑名单。作为酒店，有义务接待前来投宿的旅客。在国外，如果酒店无缘无故拒绝客人留宿，那么，该客人有权向法院提出起诉。但这并不意味着酒店必须无条件地接待所有客人。黑名单，即不受酒店欢迎的人员名单。黑名单人员一般包括：①被酒店或酒店协会列入黑名单的人；②拟用信用卡结账，但其信用卡未通过酒店安全检查（如过期失效、有伪造迹象等）的人；③多次损害酒店利益和名誉的人；④无理要求过多的常客；⑤衣冠不整者；⑥患重病及传染病者；⑦带宠物者；⑧经济困难者。

（7）其他工作。在客人到店前，接待员除应获得以上信息资料外，还应做好以下工作，准备好入住登记所需的表格和用具，准备好房卡，查看客人是否有提前到达的邮件等。

3.1.2 总台入住登记程序

入住登记程序主要包括 6 个步骤：①识别客人有无预订；②填写入住登记表；③合理安排房间；④确定房费担保方式；⑤制作并发放房卡钥匙；⑥制作相关表格资料。需要注意的是不同的客人类别、不同的特殊情况，入住登记步骤亦有可能不同。

1. VIP 除外的散客入住登记程序

VIP 除外的散客入住登记程序如图 3.1 所示。

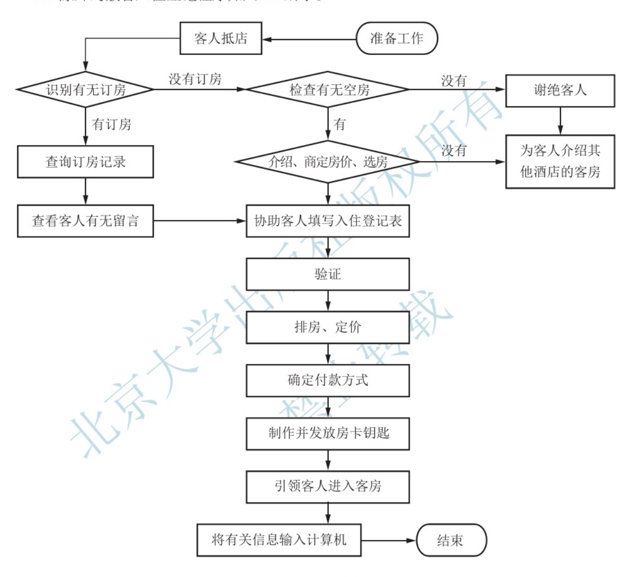


图 3.1　VIP 除外的散客入住登记程序

（1）识别客人有无预订。客人来到接待处时，接待员应面带微笑，主动问好并询问客人有无订房。若有订房，应找出客人的订房资料，确认订房信息内容，特别是房间类型与住宿天数。如客人没有订房，则应先查看房态表，看是否有可供出租的客房。若能提供客房，则向客人介绍房间情况，帮助客人选房。如没有空房，则应婉言谢绝客人，为客人介绍邻近的酒店。

（2）填写入住登记表。请客人出示有效证件，认真核对证件信息，协助或帮助客人填写入住登记表，请客人核对信息并确认签字。通常有预订的客人入住登记时间不得超过 3 分钟，没有预订的客人入住登记时间不得超过 5 分钟。为加快入住登记速度，对于已经预订的客人，

酒店可以实行预先登记，事先在登记表上填写客人资料信息，客人抵达后，再根据客人情况填写剩余内容并请客人核对签名。客人入住必须登记，散客一人一表。

 **知识链接 3-1**

有效证件的种类

有效身份证件指的是用于证明自然人有效身份信息的证件。有效证件可以证明居住在中华人民共和国境内的公民的身份，保障公民的合法权益，便于公民进行社会活动。居住在境内的中国公民的有效身份证件是居民身份证或者临时居民身份证。中国人民解放军军人的有效身份证件是军人身份证件，包括军官证、文职干部证、士兵证、离休干部荣誉证、军队退休证、文职干部退休证、军事院校学员证。中国人民武装警察的有效身份证件是武装警察身份证件，包括警官证、文职干部证、士兵证、离休干部荣誉证、警官退休证、文职干部退休证、军事院校学员证。香港、澳门居民的有效身份证件是港澳居民往来内地通行证。台湾居民的有效身份证件是台湾居民来往大陆通行证或者其他有效旅行证件。外国公民的有效身份证件是护照和中华人民共和国外国人居留证（或临时居留证）。

 **知识链接 3-2**

住宿登记表的类型

我国住宿登记表大体分 3 种：国内旅客住宿登记表（表 3-1）、境外旅客临时住宿登记表（表 3-2）和团体人员住宿登记表（表 3-3）。

表3-1　国内旅客住宿登记表

编号：　　　　　　　　　　房号：　　　　　　　　　　房租：

<table>
<tr><td colspan="2">姓名</td><td colspan="2">性别</td><td colspan="2">年龄</td><td>籍贯</td><td>工作单位</td><td>职业</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td><td>省　市　县</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">地址</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td colspan="4">身份证或其他有效证件</td><td colspan="2"></td><td>证件号码</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">抵店日期</td><td colspan="2"></td><td colspan="2">离店日期</td><td></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td rowspan="3">同宿人</td><td>姓名</td><td>性别</td><td>年龄</td><td>关系</td><td rowspan="3">备注</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="6">请注意：
① 退房时间是中午 12:00。
② 贵重物品请存放在总台保管箱内，否则阁下一切物品之遗失酒店概不负责。
③ 来访客人请在 23:00 前离开房间。
④ 退房请交回钥匙。
⑤ 房租不包括房间里的饮料。</td><td colspan="3">结账方式：
现金：
信用卡：
支票：
客人签名：
接待员：</td></tr>
</table>

表3-2　境外旅客临时住宿登记表

Registration Form of Temporary Residence for Visitors

IN BLOCK LETTERS：　　DAILY RATE：　　ROOM NO.：

SURNAME：	DATE OF BIRTH：	SEX：	NATIONALITY OR AREA：	
OBJECT OF STAY：	DATE OF ARRIVAL：	DATE OF DEPARTURE：	COMPANY OR OCCUPATION：	
HOME ADDRESS：				
PLEASE NOTE： ① Check out time is 12:00 noon ② Safe deposit boxes are available at cashier counter at no charge. Hotel will not be responsible for any loss of your property ③ Visitors are requested to leave guest rooms by 11:00p.m. ④ Room rate not including beverage in your room ⑤ Please return your room key to cashier counter after checking out			Checking out my account will be settled by： CASH： T/A VOUCHER： CREDIT CARD： GUEST SIGNATURE：	
For clerk use				
护照或证件名称：	号码：	签证种类：	签证号码：	签证有效期：
签证签发机关：	入境日期：	口岸：	接待单位：	
REMARKS：		CLERK SIGNATURE：		

表3-3　团体人员住宿登记表

Registration Form of Temporary Residence for Group

团队名称：　日期：　年　月　日　至　月　日

Name of Group　Date　Year　Mon　Day　till　Mon　Day

房号（ROOM NO.）	姓名（NAME IN FULL）	性别（SEX）	出生年月（DATE OF BIRTH）	职业（PROFESSION OR OCCUPATION）	国籍（NATIONALITY）	护照号码（PASSPORT NO.）

签证号码：　机关：　种类：

有效日期：　入境日期：　口岸：

留宿单位：　接待单位：

（3）合理安排房间。通常客房分配应讲究一定的顺序及排房艺术。对于预订客人，在安排房间时必须遵守预订确认书中要求的房间类型为客人准备房间。同类型客房如果有位置、朝向和楼层等差别，接待员需要当面征求客人意见。多人同行时还要问清客人是否需要连通

房或相邻房或其他条件的房间，再确定房号。对于贵宾，一般要求安排较豪华的房间，并注意客房的保密和安全。对于团体客人应尽量安排在同一楼层标准相同的房间，既方便客人活动又便于管理工作。对于老弱或伤残或带小孩的客人，一般应安排在低层楼面或离服务台、电梯间较近的房间，便于客人出入，也便于服务人员对其加以照顾。对于新婚的客人，一般安排在远离电梯间、有大床且比较安静的房间。



知识链接 3-3

排房的顺序

总台接待员不仅要注意客房销售的数量和价格，执行酒店的价格政策、优惠政策及促销政策，还要注意合理排房，最大限度地将符合客人需求的房间安排给客人。因此，正确地排房有利于提高客房使用率和客人的满意度。

通常可按下列顺序排房。

（1）VIP。VIP 对于酒店来说，是非常宝贵的顾客资源，酒店要力争满足这些客人的用房要求。

（2）团体客人。团队客人往往用房数量大，对酒店的经济效益明显，所以应优先考虑他们的需求。

（3）已付订金的保证类预订客人。保证类预订客人入住酒店的可能性非常大，并且和酒店达成了一致协议，所以酒店也要尽可能满足他们的需求。

（4）要求延期离店的客人。延期离店的客人往往是对酒店各方面的服务认可的客人，很可能成为酒店的忠诚顾客，所以酒店也应该尽量满足他们的需求。

（5）普通预订客人，并有准确航班号或抵达时间。普通预订的客人，尽管没有缴纳保证金，但是如果有准确航班号或抵达时间，他们入住酒店的可能性也较高，所以在房源不紧张的情况下，他们的需求也要予以满足。

（4）确定房费担保方式。确定房费担保方式的目的，从酒店角度来看，可防止住客逃账（走单）；从客人角度来看，可享受住宿期间消费一次性结账服务和退房结账的高效率服务。客人常采用的房费担保方式主要有现金、信用卡和转账结账。如果客人用现金担保，入住时则要交纳一定数额的预付款。预付款额度应超过住宿期间的总房租数，具体超多少，由酒店自定，一般为一天的房租，结账时多退少补。如果客人用信用卡结账，接待员应首先辨明客人所持的信用卡是否属中国人民银行规定的可在我国使用且本酒店接受的信用卡，然后请客人刷房费的预授权。如果客人要以转账方式结账，一般在订房时就要向酒店提出，酒店要提前核实是否可以转账结账。对于一些熟客、常客、公司客户等，酒店为了表示友好和信任，通常会给予他们免交押金的方便。

（5）制作并发放房卡钥匙。确定房费担保方式后，接待员可以制作客房钥匙，并双手递交给客人。有些酒店还会向宾客提供用餐券、免费饮料券、各种促销宣传品等，并询问宾客喜欢阅读的报纸，以便准备提供。同时，酒店为宾客事先保存的邮件、留言单等也应在此时交给宾客，并提醒宾客将贵重物品寄存在酒店免费提供的保管箱内。在宾客离开前厅时，接待员应安排行李员引领宾客进房并主动与宾客道别。

（6）制作相关表格资料。使用打时机，在入住登记表的一端打上客人入住的具体时间（年、月、日、时、分）。将宾客入住信息输入计算机并通知客房中心。有些酒店宾客进房 5～10 分钟后，再通过电话与宾客联系，询问其对客房是否满意，并对其光临再次表示感谢。



实训练习 3-1

散客入住登记程序

1. 实训内容

实训的具体内容见表 3-4。

表3-4　实训内容

实训程序	标准规范
准备工作	（1）提前半小时到岗等候，整理仪容仪表，查看交接班记录本 （2）熟悉房态和可供出租客房情况 （3）熟悉预抵店客人名单和预离店客人名单 （4）牢记重要客人和常客名单 （5）了解黑名单
识别客人有无预订	（1）向客人微笑问好 （2）询问客人有无订房 （3）若客人有订房，找出客人的订房资料，确认订房内容 （4）如客人没有订房，则应先查看房态表，看是否有可供出租的客房。若能提供客房，则向客人介绍房间情况，为客人选房。如没有空房，则应婉言谢绝客人，并耐心为客人介绍邻近的酒店
填写入住登记表	（1）请客人出示有效证件，认真核对证件信息 （2）协助客人填写登记表，查看有无错漏 （3）对于已经预订的客人，可以实行预先登记，客人抵达后，再根据客人情况填上剩余信息并请客人核对签字
合理安排房间	（1）客房分配要讲究排房艺术 （2）对于预订客人要按照预订要求为客人准备房间 （3）对于 VIP 一般要安排较豪华的房间，并注意客房的保密和安全 （4）对于团体客人应尽量安排在同一楼层标准相同的房间
确定房费担保方式	（1）如为现金结账，取出现金单，填写客人应支付的金额并收取，并交客人签字确认，交押金单第一联交客人保存，并告知退房时凭此押金单退多余款额 （2）如为信用卡结账，刷一定金额的预授权，第一卷交客人签字确认，并留存；第二卷交予客人保存 （3）如为转账结账，检查客人凭单，另应告诉客人，房租之外的费用必须由客人自行支付，如洗衣费、长途电话费等，因此客人仍然要交纳一定的押金
制作并发放房卡钥匙	（1）制作房卡，把房卡交给客人 （2）检查是否有为客人事先保存的邮件、留言单等，并提醒客人将贵重物品寄存在酒店免费提供的保管箱内 （3）应安排行李员引领客人进房并主动与客人道别，然后将客人入住信息输入计算机并通知客房中心

续表

实 训 程 序	标 准 规 范
制作相关表格资料	（1）使用打时机，在入住登记表的一端打上客人入住的具体时间（年、月、日、时、分） （2）将客人入住信息输入计算机，并将与结账相关事项的详细内容输入计算机客账单 （3）标注“预期到店一览表”中相关信息，以示客人已经入住

2. 情景模拟

服务员：先生，您好，欢迎光临国际酒店。请问有什么可以帮您的？

客　人：我要入住。

服务员：请问您有预订吗？

客　人：有的，我自己预订的，我叫李明。

服务员：好的，请稍等。（查询预订资料核实客人信息）李明先生，您预订了今天的一间大床房，预住一天。

客　人：是的。

服务员：李先生，请问您是会员还是来自协议企业的客人？

客　人：是会员。

服务员：请您出示一下您的证件，好吗？（为客人填写登记单）

服务员：李先生，您的证件请收好。请您在登记单上确认签字，谢谢。

客　人：好的。

服务员：请问您是预付现金还是信用卡？

客　人：现金。

服务员：请先预付 1 000 元。（验钞、唱票）请在预付金凭证上签字，谢谢。

客　人：好的。

服务员：这是您的房卡，您的房间在 16 楼。电梯请往这边走（伴有手势指引）。祝您在这里过得愉快！

3. 实训考核

掌握散客入住登记的基本服务流程，合理地处理在接待过程中发生的各种突发问题。实训考核的具体项目见表 3–5。

表3–5　实训考核

班组：　　　　　　姓名：　　　　　　学号：　　　　　　时间：

项　　目	要　　求	分值（总分10）	得　分
准备工作	准备工作充分，相关信息核实准确	1	
识别有无预订	主动问候客人，熟悉预订客人名单	1	
填写入住登记表	会识别不同的身份证件的真假，信息填写准确无误，对客人热情友好	2	
合理安排房间	熟悉各种房态，讲究排房顺序及排房艺术	2	
确定房费担保方式	熟悉各种房费担保方式的处理程序和方法	2	

续表

项　目	要　求	分值（总分10）	得　分
制作发放房卡钥匙	为客人制作发放房卡，预祝客人入住愉快	1	
制作相关表格	熟悉各种表格资料的制作，按要求填写	1	

2. VIP 的入住登记程序

1）接待 VIP 的准备工作

①填写 VIP 申请单，上报总经理审批签字认可。要了解重要客人抵达情况，熟记其订房内容，包括姓名、国籍、职位、到达时间、收费方式、接待规格和离店时间等。② VIP 房的分配力求选择同类客房中方位、视野、景致、环境、房间保养等方面处于最佳状态的客房。③ VIP 到达酒店前，要将房卡、班车时刻表、欢迎信封及登记卡等放至大堂副理处。④大堂副理在客人到达前检查房间，确保房间状态正常，礼品发送准确无误，通知相关部门做好服务准备。

2）办理入住登记手续

①准确掌握当天预抵 VIP 的称谓。②客人到达时应由大堂副理在门口迎接，陪同客人到接待处办理手续，并送客人到房间。由于重要客人的规格不同，有时还需要有包括总经理、前厅部经理等在内的酒店重要管理人员到门口迎接，并送客人到房间，在房间办理入住手续，通常客人只需签名确认即可。③大堂副理向客人介绍酒店设施，询问客人是否需要其他帮助。

3）信息存储

办完入住登记手续后，还必须完成信息的存储工作。①复核有关 VIP 资料的正确性，并准确输入计算机。②在计算机中注明哪些客人是 VIP，以提示其他部门或人员注意。③为 VIP 建立档案，并注明身份，以便作为预订和日后查询的参考资料。

案例分析 3-1

再给 5 美元的优惠

一位香港常客来到酒店总台要求入住，接待员小郑见是常客，便给予 9 折优惠。但客人还是不满意，要求酒店再给些折扣。这时正是旅游旺季，酒店的客房出租率较高，小郑不愿意在黄金季节轻易给客人更多折扣，香港客人便提出要见经理。其实，酒店授权给总台接待员的卖房折扣不止 9 折，小郑原可以把房价再降低一点，但他没有马上答应客人。一则他不希望客人产生如下想法：酒店客房出租情况不妙，客人可以随便还价；二则他不希望给客人留下这样的印象：接待员可以给更低的折扣，但不愿给，只有客人强烈要求时才肯退让；三则他希望通过再次让利让客人感到酒店和酒店领导对他的重视。

小郑脑中闪过这些想法后，便同意到后台找经理请示。他请香港客人先在沙发上休息片刻。数分钟后，小郑满面春风地回到总台，对客人说："我向经理汇报了您的要求。他听说您是我们的常客，尽管我们这几天出租率很高，但还是同意再给您 5 美元的优惠，并要我致意感谢您多次光临酒店。"小郑稍作停顿后又说，"这是我们经理给常客的特殊价格，不知您觉得如何？"客人计算一下，5 美元相当于房价的 5%，这样他实际得到的优惠折扣便是 8.5 折，这对于位于繁华路段，又处于旅游旺季的酒店来说，已经是很给面子的了。客人连连点头，很快递上证件办理了入住手续。

分析：本例中小郑在转入后台之前的一段思索是正确的。他有权给客人超过 9 折的优惠，但他没一下子把这个权用尽。只要有可能，他总是想为酒店多创一分利。后来客人提出再给优惠的要

求，他又借口去请示经理，显得极为成熟老练。这样处理还有两点更深的含义：一是表明小郑为此已经尽了很大的努力，使客人深感酒店是把他作为重要客人来对待的；二是再给 5 美元优惠是前厅部经理的决定，如欲进一步提高折扣，其可能性将是微乎其微的，这将有助于刹住客人继续要求降价的欲望。当然，如果客人到此仍不满意，而接待员的折扣权限已经到顶，接待员还是应该向经理请示。酒店要尽最大努力留住每位上门的客人，尤其是常客，不能因为是旅游旺季而随便拒绝他们并不过分的要求。常客为酒店带来巨大财富，万万不可轻率地把他们推到自己的竞争对手那儿去。

3. 团队客人入住登记程序

1）接待团队客人的准备工作

①在团队到达前，与客房部联系确保房间为可售房。②预先备好团队的钥匙，要按照团队要求提前分配好房间，将钥匙分别放入钥匙袋内，填好客人姓名和房号。应注意将同一团队的客人尽量分到同一楼层。③将有关通知单提前分送总台问询处、客房部、餐饮部等处，做好客人抵达时的各项准备工作。

2）接待团队客人入店

①总台接待员与销售部团队联络员一起礼貌地把团队客人引领至团队入店登记处。②团队联络员告知领队、团队客人有关事宜，其中包括早、中、晚餐地点，酒店其他设施等。③接待员与领队确认房间数、人数及早晨叫醒时间、团队行李离店时间。④经确认后，请领队在团队明细单上签字，总台接待员亦需在上面签字认可。⑤团队联络员和领队接洽完毕后，总台接待员需协助领队发放钥匙，并告知客人电梯的位置。

3）信息存储

接待团队入店后，还必须完成信息的存储工作。①入住手续办理完毕后，总台接待员将准确的房间号名单转交行李部，以便发送行李。②及时将所有相关信息输入计算机。

 **知识链接 3-4**

新型接待处

接待处的服务一般是面对面进行的，然而在智能化的酒店前厅，特别是国外的一些酒店前厅，客人自行办理入住 / 离店手续的终端或操作亭（express check in）的使用能让客人利用越来越多的前厅功能。自行办理入住 / 离店手续的终端与酒店的管理系统连接后，为客人提供的选择类似于前厅服务员为客人提供的选择，主菜单基本上分为入住、退房离店、其他酒店服务和社区信息等。它既有固定的，也有移动的，有些酒店甚至将其放置在酒店与机场 / 码头间的穿梭巴士上供客人办理登记手续。绝大多数终端要求住店的客人持有事先的预订单及有效的信用卡，客人触摸一下计算机屏幕，系统就会提示客人的预订，查证客人的信用，认可酒店内的记账，将客人情况记入酒店管理系统，安排客房，制作钥匙，打印出一份预先账页（账页重申了住客的姓名、房价、抵达和离店的日期、房号），激活房间电话，触摸“结束”键。对于没有预订的散客，在办理入住手续时，要先将预订程序中要求的基本信息输入终端。在智能化的酒店前厅，入住 / 离店手续和有关问询服务依靠计算机网络完成，客人基本不与服务员直接接触。

3.1.3 客房推销的基本要求

总台是酒店的重要销售部门，尤其是在没有设立独立的销售部门的酒店，总台更要承担起酒店全部的销售任务。对于总台员工来说，要在接待过程中成功地将客房推销给客人，其

前提是自身要掌握相应的知识、信息，具备相应的素质，其中包括熟悉、掌握本酒店的基本情况及特点，了解、掌握竞争对手酒店的产品情况，熟悉本地区的旅游项目与服务设施，认真观察、掌握客人心理及需求，推销时积极、热情等。

1. 表现出良好的职业素质

总台员工良好的职业素质是销售成功的一半。总台是给客人留下第一印象的地方，客人刚到一家酒店，对该酒店可能不甚了解，他对该酒店的了解和产品质量的判断是从前厅员工的仪表仪容和言谈举止开始的。因此，总台员工必须面带笑容，以端正的站姿、热情的态度、礼貌的语言、快捷规范的服务接待每一位客人，给客人留下良好的第一印象，这是总台推销成功的基础。

2. 熟悉各类客房的特点

总台服务员不仅要接受客人预订、安排客房，还要善于推销客房及酒店的其他产品，以最大限度地提高客房的出租率，增加综合销售收入。因此，接待员应熟悉酒店的等级与类型、酒店客房的价格与酒店相关政策规定、酒店其他的服务设施与服务项目等，还必须熟悉所有客房的特点，在向客人介绍客房时，能够适当地描述客房的特点，从而减弱客房价格在客人心目中的分量，突出客房能够满足客人需要的特点。

3. 了解不同客人的心理需求

不同的客人有不同的特点，对酒店也有不同的要求。因此，总台接待员在接待客人时，要注意从客人的衣着打扮、言谈举止及随行人数等方面把握客人的特点（年龄、性别、职业、国籍、旅游动机等），进而根据其需求特点和心理，做好有针对性的销售。应向客人多做正面介绍，多提建议，必要时可引领客人实地参观客房，或给客人看客房的彩色照片，做好有针对性的销售。

知识链接 3-5

不同客人的需求特点

不同类型客人的需求特点包括以下内容。①商务客人的需求特点：对整体服务质量要求高；房内有必要的办公设备。②旅游团队客人的需求特点：比较在乎房价；客房景色优美，干净卫生。③年老或残疾客人的需求特点：喜欢住靠近电梯和餐厅的房间。④新婚夫妇的需求特点：客房安静，不受干扰，房间气氛温馨；有一张大的双人房。⑤知名人士、高薪阶层的需求特点：喜欢档次比较高的套房；对服务要求高。总之，接待客人时要注意观察，通过其衣着打扮、言谈举止、年龄、性格来判断其身份，以便进行有针对性的服务，切不可以貌取人。

4. 准确掌握客房状态

准确掌握客房状态是做好客房推销工作的前提。前厅客房状态控制的目的在于保证正确显示客房状况，及时发现客房状况的差异，确保客房销售和酒店利益。正确显示客房状态的最大作用在于：能够确保前厅部掌握准确的可出租房信息，保证客房的销售和分配。客房状态可以分为空房（vacant）、住客房（occupied）和待修房（out of order）3 种类型。①空房指的是已经完成清扫整理工作，可随时出租的客房。空房又分为干净的空房（V/C）和走客房（V/D）两种。②住客房指的是住店客人正在使用的房间。住客房分为净房（O/C）和脏房（O/D）。③待修房指的是硬件出现故障，正在或等待维修、改造的房间。



案例分析 3-2

客人自称是总经理的朋友

晚上 10:00 左右，某酒店前厅接待处有一位客人正在大声地和服务员李小姐争论着，而李小姐好像在坚持什么。经了解，原来客人自称是总经理的朋友，要求李小姐给他一间特价房，而李小姐却说没有接到总经理的任何通知，只能给予常客优惠价。对此，客人很不满意，大声地吵了起来，说一定要到总经理处投诉她，怎么连总经理的朋友也不买账。

分析：让客人先登记入住。告知客人，可能总经理通知了其他人，而他们忘了留下任何信息或留言，也许总经理第二天一早会通知我们的。然后第二天一早询问一下上级或总经理。如果确是总经理忘了通知，那么这样做既给总经理弥补了一个过失，也没有得罪朋友。反之，如果此人与总经理并不相识，无非是想争取一个优惠价或在朋友面前有面子，那么结账时，给他一个普通的常客优惠价，客人也会很乐意地离去。

3.1.4 总台客房状态控制

酒店的客房状态控制系统是总台系统的核心组成部分，是专门用来记录所有房客的住宿情况，包括住客房、走客房、待修房和空房等。它维护着最新的房态和房价信息，在客人办理入住登记时辅助客房分配，并协助完成许多对客服务和日常经营管理活动。

1. 客房状态控制系统的作用

（1）显示准确的客房信息。无论酒店的装备如何，随时提供准确的当前房态信息是每一家酒店的总台快速、准确地分配和销售客房，办理入住登记的前提条件之一。客房管理系统能够提供更准确和详细的客房信息，如床的类型、客房的朝向和景色、房内客用品等其他客房特征。总台服务员只要输入房间号码，该房间的当前状态就会显示在计算机屏幕上。有些酒店可以通过客房内电话或电视与总台沟通，房态的变化可以在瞬间传送到总台，从而保证了前厅部与客房部之间的及时通信，极大地减少了房态差异的出现。

（2）辅助分房。客房状况控制系统可以自动分配客房，或者根据不同的房间类型或房费检索客房存量并显示简化的可租房列表，给总台接待员提供分房指导，使其能够在办理入住登记时快速地向客人推荐客房。仅仅依靠房型来给顾客分配客房是远远不够的，系统通常能够提供详细的客房信息，如床的类型、客房面积和位置、家具陈设等，以求最大限度地满足客人的要求。客房分配通常按照事先确立的规则或要求来完成，一般情况下系统可以跟踪客房使用的历史情况，如使用频率等，并根据在所有可出租房存量中平均分布住宿负载的原则分房。

（3）提供住店客人信息。客房状况控制系统能提供住客的有关信息（如姓名、房号等），与该系统连接的终端可以设置在任何需要频繁接触客人，为客人提供服务的工作地点，以增强员工对顾客的了解，由此建立提供个性化服务的契机。终端通常设置在总台、电话总机、大厅服务部（或行李部）、客房服务中心等，如果将销售点终端系统与客房管理系统连接，住客的信息还可以及时传递到各营业点（如餐厅、酒吧、娱乐或健身中心等），在顾客要求将账单转到在店账户时，营业点收银员就可以事先核查顾客数据，确定特定房间的入住状态、准确的顾客姓名、顾客签单转账的授权批准等，从而避免出现差错。

（4）利于组织酒店的服务。客房状态控制系统通过处理现有住客房数、预计离店和预计抵达客人数来预报需要清理的客房数目，并据此为客房服务员排班，还可以根据酒店的

劳动定额标准为每个服务员分配指定的房间数目。同样，当日预计的离店和抵达人数也是管理人员为总台和前厅服务区域安排人员的基础。比较先进的客房管理系统还可以组织酒店其他部门的服务活动。例如，当一间客房卫生间的排水管道出现了故障，或者某一间客房需要加床时，将这些要求输入计算机，系统就会安排工程部或者客房服务中心的员工去完成。

（5）生成报表。客房状态控制系统可以生成许多有助于经营管理的报告，如预计抵达和离店报告、离店客人报告、客房服务员分配报告、客房服务员生产力报告等。

2. 客房状态控制的工作内容

总台对客房状态控制的工作主要完成状态显示、登记结算、信息交换三大功能。

（1）状态显示。状态显示一般包括客房出租、故障、清理、待查、维修房等状态情况。

（2）登记结算。登记结算主要指选择“待租”房间为客人安排入住登记并在客房入住后将客房的“待租”状态修改为“已租”状态；客人离店后将“已租”状态修改为“退租”状态，所有相关工作站的状态显示得到同步修改，服务员即可根据此信息安排房间的情况。

（3）信息交换。信息交换主要是指与其他相关工作站之间相互交换信息，并协同处理有关事务。

3. 客房状态信息的沟通

为了及时而准确地掌握客房状态，前厅部管理人员必须做好部门间及部门内部的信息沟通。

（1）做好销售部、预订处、接待处之间的信息沟通。销售部应将团体客人（包括会议客人）、长住客人等订房的信息及时通知前厅部预订处。预订处、接待处也应将散客的订房情况和住房情况及时通知销售部。销售部与前厅部的管理人员应经常在一起研究客房销售的预测、政策、价格等事宜；旺季期间应就团体客人与散客的比例达成初步的协议，以最大限度地提高客房使用的经济效益。

总台接待处与预订处之间的沟通，对于正确显示和控制客房状态具有同样重要的意义。接待处应每天填写客房状态调整表（表 3–6），将实际到店的客房数、临时取消客房数、虽预订但未抵店的客人用房数、换房数等信息书面通知预订处。预订处据此更新预订汇总表等预订资料。

表3–6　客房状态调整表

日期：

房　号	类　型	姓　名	需做调整的日期		备　注
			自	至	

备注：N/R 未经预订、直接抵店；　　EXT 延期离店；
CNL 取消；　　UX–DEP 提前离店；
NS 订了房，但尚未抵店

（2）做好客房部、接待处、收银处之间的信息沟通。总台接待处应将客人的入住、换房、离店等信息及时通知客房部；客房部则应将客房的实际状况通知总台，以便核对和控制房态。两个部门的管理者还应就部门沟通中存在的问题，客人对客房的要求，客房维修、保养计划安排等事宜进行经常性的讨论与磋商。

客人入住后，接待员应及时建立客人的账单，并交收银处。客人住店期间，如住房或房价有了变化，也应利用客房、房价变更通知单将信息通知收银处。而客人离店以后，收银处则应将客人的离店信息通知接待处。

3.1.5 总台接待常见问题的处理

1. 换房

客人要求换房的原因，通常分为酒店有过错和酒店无过错两种情况。酒店有过错的情况又分两种：分房失误和房间设备有故障（尤其是维修时间需要 60 分钟以上的）。由于酒店过错造成客人换房时，应对给客人造成的不便表示歉意，求得客人谅解，同时，在调换房间的朝向和价格方面给予客人一定的优惠，通常采用调换房好于原房，并按原房价收费的方法，必要时还可事先带客人参观，以达到客人的满意和认可。如酒店无过错，接待员仍需尽力满足客人的换房要求。在没有余房时，应向客人表示歉意，并做好记录，告知一旦有空房立即为其安排。换房往往会给客人或酒店带来麻烦，故必须慎重处理。需要注意的是，在搬运客人私人物品时，除非经客人授权，应坚持客人在场。

换房的服务程序如下：①了解换房原因；②查看客房状态资料，为客人排房；③填写房间 / 房租变更单（表 3−7）；④为客人提供换房时行李服务；⑤发放新的房卡，由行李员收回原房卡；⑥接待员更改计算机资料，更改房态。

表3−7 房间/房租变更单

房间 / 房租变更单 ROOM/RATE CHANGE LIST		
日期（DATE）		时间（TIME）
客人姓名（NAME）		离开日期（DEPT DATE）
房号（ROOM）	由（FROM）	转到（TO）
房租（RATE）	由（FROM）	转到（TO）
理由（REASON）		
当班接待员（CLERK）		行李员（BELLBOY）
客房部（HOUSEKEEPING）		电话总机（OPERATOR）
总台收银处（F/O CASHIER）		问询处（MAIL AND INFORMATION）

2. 离店日期变更

客人在住店过程中，因情况变化，可能会要求提前离店或推迟离店。客人提前离店，总台应将此信息通知客房部尽快清扫整理客房。客人推迟离店，也要与客房部联系，检查能否满足其要求。若可以，接待员应开出推迟离店通知单（表 3−8），通知结账处、客房部等；若用房紧张，无法满足客人逾期离店要求，则应主动耐心地向客人解释并设法为其联系其他住处，征得客人的谅解。如果客人不肯离开，前厅人员应立即通知市场营销部，为即将到店的客人另寻房间。如实在无房，只能为即将来店的临时预订客人联系其他酒店。处理这类问题的原则是，宁可让即将到店的客人住到别的酒店，也不能赶走已住店客人。同时，从管理的角度来看，旺季时，前厅部应采取相应的有效措施，尽早发现客人推迟离店信息，以争取主动，如在开房高峰时期，提前一天让接待员用电话与计划离店的住客联系，确认其具体的离店日期和时间，以获取所需信息，尽早采取措施。

表3-8　推迟离店通知单

姓名（NAME）		
房间（ROOM）		
可停留至（IT ALLOWED TO STAY UNTIL）	A.M.	P.M.
日期（DATE）		
前厅部经理签字（FRONT OFFICE MANAGER SIGNED）		

3. 客人不愿翔实登记

有部分客人为减少麻烦、出于保密或为了显示自己特殊身份和地位等目的，住店时不愿登记或登记时有些项目不愿填写。此时，接待员应妥善处理。

（1）耐心向客人解释填写住宿登记表的必要性。

（2）若客人出于怕麻烦或填写有困难，则可代其填写，只要求客人签名确认即可。

（3）若客人出于某种顾虑，担心住店期间被打扰，则可以告诉客人，酒店的计算机电话系统有请勿打扰功能，并通知有关接待人员，保证客人不被打扰。

（4）若客人为了显示其身份地位，酒店也应努力改进服务，满足客人需求。例如，充分利用已建好的客史档案系统，提前为客人填妥登记表中有关内容，进行预先登记，在客人抵店时，只需签名即可入住。对于常客、商务客人及 VIP，可先请客人在大堂休息，为其送上一杯茶（或咖啡），然后前去为客人办理登记手续，甚至可让其在客房内办理手续，以显示对客人的重视和体贴。

4. 重复排房

出现重复排房现象是前厅部工作的重大失误。此时，应立即向客人道歉，承认属于工作的疏忽，同时，安置客人到前厅、咖啡厅或就近的空房入座，并为客人送上一杯茶，以消除其烦躁的情绪，并尽快重新安排客房。等房间安排好后，应由接待员或行李员亲自带客人进房，并采取相应的补救措施。事后，应寻找发生问题的根源，如房间状态显示系统出错，则应与客房部联系，共同采取措施加以纠正。

5. 押金数额不足

由于酒店客源的复杂性，客人付款方式的多样性，酒店坏账、漏账、逃账的可能性始终存在。客人在办理入住登记手续时，如果表示用现金支付费用，酒店为了维护自身的利益，常要求客人预付一定数量的押金，结账时多退少补。押金的数额依据客人的住宿天数而定，主要是预收住宿期间的房租。一些酒店为方便客人使用房间内长途电话、饮用房内小酒吧的酒水、洗衣费签单等，常会要求客人多预交一天的房租作为押金，当然也是作为客人免费使用房间设备、设施的押金，如果客人拿走或损坏客房的正常补给品，则须照价赔偿。

6. 加床

客人加床大致分两种情况，一是客人在办理登记手续时要求加床；二是客人在住宿期间要求加床。酒店要按规定为加床客人办理入住登记手续，并为其签发房卡，房卡中的房租为加床费，加床费转至住客付款账单上。如客人在住宿期间要求加床，第三个客人在办理入住登记手续时，入住登记表需支付房费的住客签名确认。接待处将加床信息以加床通知单（表 3-9）的形式通知相关部门。

表3-9　加床通知单

EXTRA BED INFORMATION	
房号（ROOM NO.）________	房价（ROOM RATE）________
加床日期（BEGINNING DATE）________	撤床日期（ENDING DATE）________
客人署名（GUEST SIGNATURE）	
日期（DATE）________	接待员签名（CLERK SIGNATURE）________

3.2 总台问询服务

问询服务是客房产品销售的配套服务，除了回答客人问询、解答难题外，还提供代客订餐、会客服务、代客留言、处理邮件、大厅找人等多项服务，从而全面帮助客人、方便客人，使酒店服务达到完美的境界，是体现酒店服务水平的重要方面。

3.2.1 问询服务

1. 问询员的主要职责

（1）收集信息。收集信息包括酒店内部的信息和酒店外部的信息。

（2）提供信息。对于客人的问询，问询员应尽力回答，如不知道，应向客人表示歉意并请客人稍候，尽快查询有关资料，或向相关单位、部门或个人咨询。对于酒店服务人员来说，决不能生硬地回复客人自己不知道，也要避免用“也许是”“可能是”“好像是”等之类含糊不清的字眼，关键在于是否为客人的问题努力过，经过努力如确实了解不到，这时候的歉意相信客人是能够接受的。



知识链接 3-6

客人要求房间保密

有些客人在住店时，由于某种原因，会提出对其房间进行保密的要求。问询员接受此要求应按下列要求去做。①由问询处归口处理。如果是接待员接到客人的保密要求，也应交问询处处理。②问清客人要求保密的程度。③在值班本上做好记录，记下客人姓名、房号及保密程度和时限。④通知总机室做好该客人的保密工作。⑤如有人来访要见要求保密的客人，或来电查询该客人时，问询员及总机均应以该客人没有入住或暂时没有入住为由予以拒绝。⑥如客人要求更改保密程度或取消保密时，应即刻通知总机室，并做好记录。

（3）管理钥匙。对于传统钥匙而言，钥匙的保管和收发，事关客人人身财产和酒店财物的安全，客人一般是不能携带房间钥匙离开酒店的，需放回问询处暂存，但如今很多酒店采用了磁卡钥匙，或是一次性、可作为纪念品的钥匙，钥匙的管理工作也随之简化。

（4）委托代办。委托代办主要包括代客购票、代客订餐、邮件服务等工作，为客人提供方便。但有的酒店把很多委托代办的服务分化到了其他前厅岗位，如代客订票由商务中心代理，订餐服务由接待处代理，邮件服务由行李部代理。

（5）留言服务。若住客不在酒店，问询员需要为访客提供留言服务，但一般不提供重要商业信息的传递。

（6）安排会面。为了保证住客的隐私及安全，酒店有义务在事先征得住客同意的情况下，再将其信息告知访客，并安排会面。

2. 问询员要熟悉应掌握的信息

（1）本酒店的组织结构、各部门的职责范围和有关负责人的姓名及电话。

（2）本酒店的服务设施及酒店特色。

（3）本酒店的服务项目、营业时间及收费标准。

（4）酒店所在地大型医院的地址及急诊电话号码。

（5）本地各主要旅游观光景点、商场、购物中心的名称、特色及其与酒店的距离。

（6）酒店周边地区的距离及交通状况。

（7）酒店各部门的电话号码。

（8）客源地的风土人情、生活习惯及爱好、忌讳等。

（9）本地主要活动场所，如商业步行街、文体活动场所、交易会展馆等的地址及抵达方法。

（10）本地著名酒店、餐厅的经营特色、地址及电话。

（11）世界各主要城市的时差计算方法。

（12）当地使、领馆的地址及电话号码。

（13）当天的天气预报。

（14）当地航班、火车车次的咨询电话等。

3. 问询处要备齐的信息资料

（1）飞机、火车、轮船、汽车等交通工具的时刻表、价目表及里程表。

（2）地图的准备：本地的政区图、交通图、旅游图及全省、全国地图乃至世界地图。

（3）电话号码簿：本市、全省乃至全国的电话号码簿及世界各主要城市的电话区号。

（4）各主要媒体、企业的网址。

（5）交通部门对购票、退票、行李质量及尺寸规格的规定。

（6）本酒店及其所属集团的宣传册。

（7）邮资价目表。

（8）酒店当日活动安排，如宴会等。

（9）当地著名大专院校、学术研究机构的名称、地址及电话。

（10）本地主要娱乐场所的特色及地址和电话号码等。

4. 问询内容

1）关于酒店内部的问询

有关酒店内部的问询通常涉及。①餐厅、酒吧、商场所在的位置及营业时间。②宴会、会议、展览会举办场所及时间。③酒店提供的其他服务项目、营业时间及收费标准。

2）关于店外情况的问询

有关店外情况的问询通常涉及。①酒店所在城市的旅游景点及其交通情况。②主要娱乐场所、商业区、商业机构、政府部门、大专院校及有关企业的位置和交通情况。③近期内有关大型文艺、体育活动的基本情况。④市内交通情况。⑤国际国内航班飞行情况。

3）关于住宿客人的问询

关于住宿客人的问询通常涉及以下内容。①客人是否住在本酒店。如查明客人还未到达，则请对方留言，或留下联系方式。如已退房，应向客人说明情况。除退房客人有委托、留言外，一般不能告诉访客其有关具体情况。如在住客名单中找到问询对象，要注意住客是否有

保密要求。若访客是在要求保密人员范围内的，应按照住客要求告知访客其还未在酒店登记，并可以请访客留言或留下联系方式。②客人房间号。住客入住酒店时，尽管没有提出保密要求，但在访客询问时，也应先与住客联系，在征得同意后，才能将访客的电话转入，或告诉其房号。如客人不在房间，切不可将房间电话号码或房号告诉访客，更不可让其先行入房，以保证住客的隐私权。③客人是否在房间。问询员先确认被查询的客人是否为住客，如是住客则应核对房号，然后打电话给住客，如住客在房内，则告知访客的姓名，征求住客意见，将电话转进客房；如客人已外出，则要征询访客意见，是否需要留言。④住客是否有留言给访客。有些住客在外出时，可能会给访客留言或授权。授权单是住客外出时允许特定访客进入其房间的证明书。问询员应先核查证件，待确认访客身份后，再按规定程序办理。

知识链接 3-7

接待查询住客情况应注意的问题

有电话查询住客情况时，服务员应注意以下问题。①问清客人的姓名，如果是中文姓名查询，应对容易混淆的字，用组词来分辨确认；如果是英文姓名查询，则应确认客人姓与名的区分，以及易读错的字母，并特别留意港澳地区客人及华侨、外籍华人中既有英文名又有汉语拼音和中文姓氏的情况。②如查到了客人的房号，并且客人在房内，应先了解访客的姓名，然后征求住客意见，看其是否愿意接电话，如同意，则将电话转接到其房间；如住客不同意接电话，则告诉对方住客暂不在房间。③如查到了客人的房号，但房间无人接听电话，可建议对方稍后再打电话来，或建议其电话留言，切忌将住客房号告诉对方。④如查询团体客人情况，要问清团号、国籍、入住日期、从何处来到何处去，其他做法与散客一致。

3.2.2 客人留言服务

酒店受理的留言通常有两种类型：一种是访客留言；另一种是住客留言。对于留言传递的基本要求是迅速、准确。

1. 访客留言

访客留言是指来访客人对住店客人的留言。问询员在接受该留言时，应请访客填写一式三联的访客留言单（表 3-10），将被访者客房的留言灯打开，把填写好的访客留言单第一联放入钥匙邮件架内，第二联送电话总机组，第三联交行李员送往客房。为此，客人可通过 3 种途径获知访客留言的内容。当了解到客人已得到留言内容后，话务员或问询员应及时关闭留言灯。晚班问询员应检查钥匙邮件架，如发现架内仍有留言单，则应立即检查该房间的留言灯是否已经关闭，如留言灯已关闭，则可将该架内的留言单作废；如留言灯仍未关闭，则应通过电话与客人联系，将访客留言内容通知客人；如客人不在酒店，则应继续开启留言灯并保留留言单，便于客人返回时及时看到。需要注意的是，留言具有一定的时效性，为确保留言单传递速度，有些酒店规定问询员要每隔一小时就通过电话通知客人，这样做的目的是让客人最迟也可在回酒店一小时之内得知留言内容，以确保万无一失。另外，为了对客人负责，若不能确认客人是否住在本酒店或虽然住在本酒店，但已经结账离店，则问询员不能接受对该客人的留言（除非客人事先有委托）。

表3-10　访客留言单

VISITORS MESSAGE

女士或先生（MS.OR MR.）__________　　房号（ROOM NO.）__________

当您外出时（WHEN YOU WERE OUT）

来访客人姓名（VISITOR'S NAME）__________　　来访客人电话（VISITOR'S TEL.）

□有电话找您（TELEPHONED）　　□将再来电话（WILL CALL AGAIN）

□请回电话（PLEASE CALL BACK）

□来访时您不在（COME TO SEE YOU）　　□将再来看您（WILL COME AGAIN）

留言（MESSAGE）______________________________

____

____

经手人（CLERK）__________　　日期（DATE）__________　　时间（TIME）__________



实训练习 3-2

访客留言服务

1. 实训内容

实训的具体内容见表 3-11。

表3-11　实训内容

实 训 程 序	标 准 规 范
准备工作	（1）整理仪容仪表，熟悉当天预抵店客人名单 （2）了解住店客人名单
接受客人留言	（1）询问访客要留言的客人姓名和房间号码，核实住客信息 （2）询问访客称呼和联系方式 （3）记录访客留言 （4）复述访客留言并请访客核对 （5）询问是否需要其他帮助 （6）向客人道别
分发留言单	（1）访客留言单第一联放入钥匙邮件架内 （2）第二联送电话总机组 （3）第三联交行李员送往客房
留言检查	（1）晚班问询员应检查钥匙邮件架，如发现架内仍有留言单，则应立即检查该房间的留言灯是否已经关闭，如留言灯已关闭，则可将该架内的留言单作废 （2）如留言灯仍未关闭，则应通过电话与客人联系，将访客留言内容通知客人；如客人不在酒店，则应继续开启留言灯，并保留留言单，等候客人返回

2. 情景模拟

问询员：您好，国际酒店前台，有什么可以帮您的吗?

客　人：我想留言。

问询员：请告诉我客人的姓名和房号，好吗?

客　人：8003，王芳小姐。

问询员：好的，请稍等。(查询并核对计算机信息）请问您贵姓?

客　人：我姓刘。

问询员：请问您的留言内容是什么?

客　人：下午5:00到本酒店咖啡厅见面。

问询员：刘小姐，是否方便留下您的联系电话?

客　人：×××。

问询员：好的，刘小姐，您对8003房间王芳小姐的留言是下午5:00到本酒店咖啡厅见面，对吗?

客　人：对的。

问询员：刘小姐，还有什么事需要我帮忙吗?

客　人：没有了，谢谢。

问询员：不客气，祝您愉快，再见。

客　人：再见。

3. 实训考核

掌握访客留言服务的基本流程，提供周到的服务。实训考核的具体项目见表3-12。

表3-12　实训考核

班组：　　　　　　姓名：　　　　　　学号：　　　　　　时间：

项　目	要　求	分值（总分10）	得　分
准备工作	准备工作充分，相关信息核实准确	2	
接受客人留言	热情友好，准确记录客人留言	3	
分发留言单	把留言单的三联分发到钥匙邮件架内、电话总机组和客房，便于客人知晓	3	
留言检查	做好后续工作，确保客人及时知晓留言	1	
言谈举止	敬语规范；站立姿态优美，行为举止彬彬有礼	1	

2. 住客留言

住客留言是住店客人给来访客人的留言。客人离开客房或酒店时，希望给来访者留言，问询员应请客人填写住客留言单（表3-13），一式两联，问询处与电话总机各保存一联。若客人来访，问询员或话务员可将留言内容转告来访者。由于住客留言单已注明了留言内容的有效时间，若错过了有效时间，仍未接到留言者新的通知，可将留言单作废。此外，为了确保留言内容的准确性，尤其在受理电话留言时，应注意掌握留言要点，做好记录，并向对方复述一遍，以得到对方确认。

表3-13　住客留言单

MESSAGE

日期（DATE）__________

至（TO）__________　　　　房号（ROOM NO.）__________

由（FROM OF）__________

我将在（I WILL BE）　　　　☐酒店内（INSIDE THE HOTEL）

在（AT）__________

☐酒店外（OUTSIDE THE HOTEL）

在（AT）__________

电话（TEL.NO.）

我将于______　回店（I WILL BE BACK AT）__________

留言（MESSAGE）__________

____

经手人（CLERK）__________　　　　客人签字（GUEST SIGNATURE）__________

3.2.3 客人邮件服务

前厅问询处所提供的邮件服务包括两类：一类是分拣和派送收进的邮包；另一类是为住客寄发邮件。在收进的邮件中，由于收件人不同，问询员应首先对其进行分类，将客人的邮件、信函留下，其余均派行李员发送给收件人或另行处理。在处理客人邮件、信函时，问询员必须耐心、认真。

在收进的客人邮件、信函上打上时间，并按其性质分成普通类、挂号类和手送类。挂号类必须在专用的登记表上登记，内容包括日期、时间、房号、姓名、邮件种类、号码、收件人签名、收件时间、经办人等。按邮件、信函上收件人姓名在计算机中查找其房号，然后将核实的房号注明在邮件或信函正面，并把留言单（表 3-14）送至客房同时打开客房留言信号灯。

表3-14　留言单

MESSAGE FORM

先生 MR.__________

女士 MS.__________　　　　房号（ROOM NO.）__________

您的（电传、电报、邮件）在问询处，请您在方便的时候与我们联系。

THERE IS AN INCOMING（TELEX，CABLE，MAIL）FOR YOU AT THE INFORMATION DESK，PLEASE CONTACT US AT YOUR CONVENIENCE.

经手人（CLERK）__________　　日期（DATE）__________　　时间（TIME）__________

1. 进店邮件的签收

（1）接收邮件。当收到邮件时，问询员应仔细清点件数并在邮递员的收件簿上签字，并向邮递员致谢。

（2）分类登记。分类登记包括以下内容。①按下列顺序分类：客人邮件—租用酒店场所

的单位邮件—酒店邮件—员工邮件。②在有邮戳的邮件上打上收到日期，并在“客人邮件收发簿”上登记。

（3）分发签收。分类完毕即分发，并请收件人签收。所有客人留言、传真、邮件或客人要求的物品必须及时送达。

2. 处理普通邮件

邮件递送之前，根据邮件姓名、房号逐一打电话，确认客人是否在房间，按照从高层到低层的顺序送达；客人不在房间时则从门缝塞进。

（1）核对资料。收到邮件后立即同计算机上的资料核对，查看邮件是否与住店客人的姓名和房号吻合；没有计算机的，可在客人花名册中查找。

（2）酌情处理。具体情况处理如下。①邮件上只有姓名无房号的，先从计算机中找出相应房号，然后在邮件上注明；电话通知客人来取邮件。②客人不在房间的，可通知总机亮起房内留言灯，客人回来后就可到总台领取邮件。③设置楼层服务员的酒店，可由楼层服务员将邮件送进客人房内，放在客房写字台上。

3. 处理特殊邮件

（1）核对资料。对于特殊邮件，首先要核对资料。①收到挂号信、包裹单、汇款单、EMS 邮政特快专递等邮件的，立即同计算机上的资料核对，查看邮件是否与住店客人的姓名和房号吻合。②邮件上只有姓名无房号的，先从计算机中找出相应房号，然后在邮件上注明。

（2）酌情处理。对于特殊邮件，要酌情处理。①立即用电话通知客人到总台领取邮件。②如客人不在房内，则发一份邮件通知单，并在信件记录本上做好记录；也可以通过电话总机，在客人房内电话机上亮起红灯，表明有留言，客人一回来，即可领取邮件。③客人领取特种邮件时要查看有关证件，并请客人在邮件收发单上签字。

4. 其他特殊问题处理

（1）客人信件由于超重等原因被退回。在收取客人的信函时，应测其重量，如果超重，应过磅称重，及时请客人补足邮资，以免造成退回。遇到超重退回的邮件，应查询客人是否已离店，如已离店，酒店应补足邮资，重新寄发；若客人未离店，应及时通知客人，向客人表示歉意，请客人补足邮资，重新寄发。

（2）曾经住店但已离店客人的邮件处理。对于寄给已离店客人的邮件，在确认该客人离店后，应在邮件上注明客人离店日期。客人的电传、传真等通常按原址及时退回。如果客人离店时有交代，并留下地址委托酒店转寄的，酒店应按要求转寄。如客人未做任何交代，又属普通信件的，则在邮件上注明保留期限为 5～10 天，过期按寄件人的地址退回。

（3）已订房但尚未抵店客人的邮件处理。在邮件上注明抵店日期，然后将邮件放在指定的地方，并在客人预订单上注明有邮件。在客人抵店前，将邮件取出交总台的接待员，在客人抵店办理入住登记时交给客人。

（4）取消订房客人的邮件处理。除订房客人有委托并留下地址，酒店予以转寄外，其余一律退回寄件人。快信等应立即退回。如果客人订房后只推迟了抵店日期，则要把邮件放在待领架上，或与预订表单一起存档，待客人入住时转交。

（5）无法查找寄件人的邮件处理。凡根据计算机资料无法查到客人的急件，在信件上盖“查无此人”印章，同时打上收件日期、时间，立即退回。普通信件可保留一段时间（一般不超过一周），经查对确实无人领取的，则退回寄信人，并做好邮件退回记录。因此，当班人

员要每天检查一次信格中的所有邮件，如发现已超过规定保留期的，则取出邮件盖上“退件”章，次日做退件处理。

（6）客人投诉说未收到邮件。客人的邮件送入客房后，客人却投诉说未收到时，要查阅递送记录表，并向递送人核实。如系酒店原因，应查找失误环节，杜绝再次失误。如确认送入客房，请客人在房间的各个角落仔细寻找或帮助客人寻找；若仍未找到，可向楼层服务员了解是否在清理房间时不小心丢掉了。

3.3 总台收银服务

收银服务是总台收银处的主要工作内容，收银处的隶属关系视酒店情况而定，通常隶属于前厅部，也有的酒店直接归属于酒店财务部。大、中型酒店的收银处还提供外币兑换服务，有的设立独立外币兑换窗口，有的则与收银处合并，由专人负责。在酒店经营业务中，收银工作是确保酒店经济收益的关键环节。结账业务要做到既准确又迅速，一般要求在 3 分钟内完成。结账业务是客人离店以前所接受的最后一项服务，由总台收银员办理。

3.3.1 总台客账服务

客账服务工作的好坏，直接影响酒店的经济效益，要求做到建账准确、转账迅速、记账无误、结账快捷。

1. 收银员的主要职责

（1）根据接待处传来的住客登记单，为刚入住客人建立住客账户，并输入计算机。

（2）与其他业务部门、岗位密切联系，做好住客的累计客账工作。

（3）定期与接待处核对房间状态。

（4）做好离店客人的结账工作，确保准确无误。

（5）处理住客信贷和夜审工作。

（6）提供外币兑换服务工作。

（7）负责客人贵重物品的寄存和保管工作。

2. 建账服务

在客人办理完入住登记手续后，总台接待员应根据住宿登记表和预订单有关内容，按不同客人类型制作相应的账单，并连同登记表（账务联）立即送交收银处。总台收银处接到接待员开具的客人账单后，按照不同类型账单予以核收并建账。

1）散客建账

散客的建账程序如下。①签收客人账单。②检查账单各项内容如客人姓名、房号、房型、房价、抵离店日期、付款方式等是否填写齐全、正确，如有异议，应立即与接待员核实。③核准付款方式。如填写的是使用信用卡支付账款，则检查账单中所附的信用卡签购单是否压印齐全并查验信用卡有效期等。④对照信用卡公司或银行机构所发“黑名单”（注销名单）予以核实。⑤检查有关附件如住宿登记表、房租折扣审批单、预付收据等是否齐全。⑥将客人账单连同相关附件放入标有相应房号的分户账夹内，存入住店客人账单架中。

2）团队建账

团队的建账程序如下。①签收团队总账单。②检查总账单中团队名称、团号、人数、用房总数、房价、付款方式、付款范围等项目是否填写齐全、正确。③查看是否有换房、加房或减房、加床等变更通知单。④建立团队客人自付款项的分账单，注意避免重复记账或漏记账单。⑤将团队总账单按编号顺序放入相应的团队账夹内，存入住店团队账单架中。

3. 记账服务

客人可能在酒店的各个部门消费。为了方便客人结账，可以把各部门账单归总到客人的账户来统一结账，这就需要收银员及时记账。

（1）客人在店期间所发生的费用，要分门别类地按房号设立的分户账准确记录各项费用，如客人应自付款项中的直拨电话费、洗衣费、传真费、餐饮费、健身娱乐费等。

（2）客人支付的预订金、预付款、转记其他客人分户账及应收账款，应分门别类地准确记录。

（3）酒店各营业点传来的各种账单（凭证），要逐项核准项目、单位名称、金额、日期、客人姓名、房号、客人签名及经手人签名等。

（4）将核准的账单（凭证）内容分别记入分户账或总账单内。注意把结账时要交给客人的单据与分户账单收存在账夹内，其他单据按部门划分存收，交稽核组复核。

4. 退房结账程序

1）散客离店结账的工作程序

散客离店结账的工作程序如下。①收银员根据每日的客人离店预报表事先做好准备工作。②客人离店结账时，收银员应主动问好，礼貌地询问客人的姓名、房号，调出客人账单，并重复客人的姓名，以防出错，同时收回客房钥匙。③通知客房服务中心或楼层服务台检查客房状况，包括客人物品有无遗忘，房间物品有无损失，房间小酒吧有无动用等。④打印账单交予客人核对，确认无误后，在账单上签字，并付账。⑤如是以现金付账，应核对客人入住登记时缴纳的订金数额，多退少补。⑥如是以信用卡付账，此卡应在入住登记时经过核验，如检查信用卡的整体状况是否完整无缺，有无任何挖补、涂改的痕迹；检查防伪反光标记的状况；检查信用卡号码是否有改动的痕迹；确保信用卡的有效性、通用性、真实性，并核对“黑名单”，结账时要核对信用卡号码、有效期及签字。⑦如是以转账方式付款，一般在订房时已经确认，请客人在账单上签字即可，如果客人结账时临时提出转账要求的，应交由收银处主管负责处理。⑧如果客人用支票结算，则要注意检查支票的真伪。注意辨别那些银行已发出通知停止使用的旧版转账支票；检查支票是否过期，金额是否超过限额；检查支票上的印鉴是否清楚完整；在支票背面请客人留下联系电话和地址，并请客人签名，如有怀疑请及时与出票单位联系核实，必要时请当班主管人员解决。⑨结账结束后，收银员应向客人表示感谢，欢迎客人再次光临，并祝旅途愉快。⑩做好收尾工作，如房态的改变，在客人离店预报表中勾掉该姓名等。

知识链接 3-8

信用卡真伪辨别

信用卡真伪辨别应注意以下问题。①看卡面。真卡卡面颜色鲜明、字迹清晰，塑料表面光滑，颜色不易脱落，并且卡面条纹清楚整齐。伪造的信用卡卡面、卡背制作粗糙，字迹模糊，颜色过深或过浅，塑料表面凹凸不平，颜色容易脱落，卡面条纹不整齐，如同贴在白卡上。②看凸印。真卡卡

号、英文字母排列清晰整齐，伪造的信用卡卡号、英文字母排列不整齐或尺码有别，涂改过的信用卡卡号、英文字母排列不整齐，字母大小有别，旧卡号在卡背面隐约可见；真卡印有发卡银行名称，伪造的信用卡可能没有发卡银行名称，涂改过的信用卡有涂改痕迹，发卡名称残缺不全，签名不流畅。③看防伪设计。真卡有全息激光防伪商标和荧光防伪设计，而伪造的信用卡一般无防伪标志或防伪设计标志不清晰、缺乏立体感。另外，假卡磁道信息无法在销售终端机上读出。

2）团队离店结账的工作程序

团队离店结账的工作程序如下。①团队离店前一天，应准备好总账（主要是房费、餐费）和分账（主要是个人的长途电话费、洗衣费、客房小酒吧消费等）。②团队结账前半小时做好结账的准备工作，一一核对账目，结出总账和分账。③团队结账时，应主动、热情问好，请领队协助收回全部钥匙。④由领队确认账单，请其在总账上签名。分账由各消费客人确认，并分别签名。⑤付账时，如团队与酒店有合同关系，在账单上签认即可，否则应在团队到达前预付或离店时现付。凡不允许挂账的旅行社，其团队费用一律到店前现付。团队陪同无权私自将未经旅行社认可的账目转由旅行社支付。分账应由各有关客人现付。收银员应保证在任何情况下，不得将团队房价泄露给客人，如客人要求自付房费，应按当日门市价收取。⑥应注意及时检查团队房间，以及避免错账、漏账的发生。⑦结账结束后，收银员应向客人表示感谢，欢迎客人再次光临，并祝旅途愉快。⑧做好收尾工作。

5. 特殊情况的处理

（1）住店客人的欠款不断增加。有些客人在住店期间所交的押金已经用完，或者有的客人入住酒店以后长期没有决定结账的日期，但是他所欠的酒店账款在不断上升，在这种情况下，为了防止客人逃账或引起其他不必要的麻烦，必要时可通知客人前来付账。催促客人付账时，要注意方式、方法、语言艺术，可以用电话通知，也可用印备的通知书，将客人的房号、姓名、金额、日期等填好后装入信封转交客人。客人见该通知后会主动付款，如客人拒付，应及时处理。

（2）过了结账时间仍未结账。如果过了结账时间（一般为当天中午 12:00）仍未结账，应催促客人，如超过时间，应加收房费（下午 3:00 以前结账者，加收一天房费的 1/3；下午 3:00—6:00 结账的，加收 1/2；下午 6:00 以后结账的，则可加收全天房费）。

（3）一位客人的账单由另一位客人支付。客人甲的账由客人乙支付，如客人甲已经先行离去，这时候往往容易发生漏收的情况，这会给酒店带来经济损失。为了防止出现这类情况，应在交接记录上注明，并附纸条分别在两位客人的账单上。处理这种情况的程序如下。①如果客人甲的账由客人乙支付甲先走，则把客人甲的账目转到客人乙的账单上，同时客人甲的账单清零。②同时通知客人乙。③为避免出现不必要的麻烦，及时拿到客人乙的书面授权。

（4）客人结账后，没有交回房间钥匙。处理这种情况的程序如下。①如果客人结账后返回房间，酒店可以马上到房间找回钥匙。②如果客人已经结账离店，应马上通知客房部检查客房，以免客人将钥匙留在客房内；如果客人已经把钥匙带走，酒店可以通过设置启用时间将其作废。

（5）客人在结账时才提出要折扣优惠，而且符合优惠条件。遇到这种情况时，收银员应填写一份退账通知书（一式两联，第一联交财务，第二联留收银处），然后要由前厅部经理签名认可，并要注明原因，最后在计算机上将差额做退账处理。



您能帮我核对一下吗?

某日，一位长住北京丽都假日酒店的客人到该店总台收银处支付一段时间在店内用餐的费用。当他看到打印好的账单上面的总金额时，马上火冒三丈地讲："你们真是乱收费，我不可能有这样的高消费！"收银员面带微笑地回答客人："对不起，您能让我再核对一下原始单据吗?"客人表示可以。收银员一面开始检查账单，一面对客人说："真是对不起，您能帮我一起核对吗?"客人点头认可，于是和收银员一起对账单进行核对。期间，那位收银员顺势对几笔大的账目金额（如招待宴请访客及饮用名酒……）作了口头启示以唤起客人的回忆。等账目全部核对完毕，收银员有礼貌地说："谢谢您帮助我核对了账单，耽误了您的时间，费神了。"客人听罢连声说："麻烦你了，真不好意思。"

分析：总台收银处对客人来说是个非常"敏感"的地方，也最容易引起客人发火。上述案例中的收银员用巧妙的语言使客人熄了火。一开始她就揣摩到客人的心理，避免用简单生硬的语言（像"签单上面有你的签字，账单肯定不会错……"之类的话），使客人不至于下不了台而恼羞成怒。在通常情况下住店客人在酒店内用餐后都喜欢用签单的方式结账，简单易行而且方便。但是由于客人在用餐时往往会忽视所点菜肴和酒水的价格，所以等客人事后到总台付账，看到账单上汇总的消费总金额时，往往会大吃一惊，觉得自己并没有吃喝那么多，于是就责怪餐厅所报的账目（包括价格）有差错，结果便把火气发泄到无辜的总台收银员身上。本来账单应该由客人自己进行检查，而那位收银员懂得"顾客就是上帝"这句话的真谛，因此在处理矛盾时，先向客人道歉，然后仔细帮客人再核对一遍账目，其间对语言技巧的合理运用也是很重要的，尊重是语言礼貌的核心部分。说话时要尊重客人，即使客人发了火，也不要忘记尊重客人就是尊重自己这个道理。

3.3.2 外币兑换服务

外币兑换员需要经过中国银行专业培训，具有鉴别各国货币和真假纸钞的能力，有些地方还要求持证上岗。目前已有很多酒店可直接收取外币，该服务相应简化。

1. 外币现钞兑换

（1）当客人前来办理外币兑换时，先询问其所持外币的种类，看是否属于酒店兑换的范围。

（2）礼貌地告诉客人当天的汇率及酒店一次兑换的限额。

（3）认真清点外币，并检验外币的真伪。

（4）请客人出示护照和房卡，确认其住客身份。

（5）填制外币兑换水单（表 3–15），内容包括外币种类及数量、汇率、折算成人民币金额、客人姓名及房号。

（6）客人在水单上签名，并核对房卡、护照与水单上的签字是否相符。

（7）清点人民币现金，将护照、现金及水单的第一联交给客人，请客人清点。

表3-15　外币兑换水单

FOREIGN EXCHANGE VOUCHER

外币兑换水单

GUEST NAME

客人姓名：

ROOM NO.　　　　　　　　DATE

房号：　　　　　　　　　日期：

CURRENCY TYPE 外币种类	AMOUNT 金额	EXCHANGE RATE 汇率	RMB 人民币

GUEST SIGNATURE　　　　　　　　TOTAL

客人签名：　　　　　　　　　　　合计：

CASHIER SIGNATURE

收银员签名：

2. 外汇旅行支票兑换

旅行支票是银行或大型旅行社专门发行的一种定额支票，旅游者购买这种支票后，可在发行银行的国外分支机构或代理机构凭票付款。旅游者在购买支票时，需要当面在出票机构签字，作为预留印鉴。旅游者在支取支票时，还必须在付款机构当面签字，以便与预留印鉴核对，避免冒领。

（1）了解客人所持旅行支票的币别、金额和支付范围，以及是否属于酒店的收兑范围，并告知是日估算价。

（2）必须与客人旅行支票进行核对，对其真伪、挂失等情况进行识别，清点数额。

（3）请客人出示房卡与护照，确认其住店客人身份，请客人在支票的指定位置当面复签，然后核对支票初签和复签是否相符，支票上的签名是否与证件的签名一致。

（4）外币种类及数量、兑换率、应兑金额、有效证件（护照）号码、国籍和支票号码等，填写在外币兑换水单的相应栏目内。

（5）请客人在水单的指定位置签名，并注明房号。

（6）按当天汇率准确换算，扣除贴息支付数额。

（7）订存支票。在持票人兑换支票时，收银员应让其出示有效证件，核查证件上的相片是否为客人本人，再查看支票上的签名是否与证件上的签名一致，然后在兑换水单上摘抄其支票号码、持票人的证件号码、国籍，并在旅行支票的背面记上客人的证件号码。

3.3.3 贵重物品保管服务

酒店通常为客人提供客用安全保管箱，供客人免费寄存贵重物品。小保管箱的数量，一般按酒店客房数的 15%～20% 来配备，若酒店的常住客和商务散客比较多，可适当增加保管箱的数量。客用安全保管箱通常放置在总台收银处后面或旁边一间僻静的房间，由收银员负责此项服务工作。保管箱的每个箱子有两把钥匙，一把由收银员负责保管，另一把由客人亲自保管，只有这两把钥匙同时使用，才能打开和锁上保管箱。

保管箱的启用、中途开箱、退箱，一定要严格按酒店规定的操作程序进行，并认真填写有关保管记录，以确保客人贵重物品的安全，防止各种意外事故的发生。

1. 客用保管箱启用

（1）询问确认。主动问候，问清客人的保管要求；请客人出示房卡或钥匙牌，确认其是否为住店客人。只有住店客人才能免费使用贵重物品保管箱。

（2）填单签名。填写贵重物品寄存单，请客人签名确认，并在计算机上查看房号与客人填写的资料是否一致。

（3）存放物品。根据客人要求，选择相应规格的保管箱，介绍使用须知和注意事项。将箱号记录在寄存单上；打开保管箱，请客人存放物品，并回避一旁。

（4）交付钥匙。客人将物品放好后，收银员当面锁上箱门，向客人确认已锁好；取下钥匙，一把给客人，另一把由收银员保管。提醒客人妥善保管钥匙，向客人道别。

（5）记录存档。在保管箱使用登记本上记录各项内容，并将贵重物品寄存单存档。请客人填写贵重物品寄存单（表 3–16），一式两联，第一联存根，第二联交客人作为取物凭证。

表3–16　贵重物品寄存单

保管箱号________

姓名______________　　房号______________　　日期______________

住址______________

兹收到保管箱钥匙编号__________并同时声明使用保管箱要遵照：

（1）保管箱只是供给本酒店客人免费使用。

（2）如客人钥匙丢失，经客人同意后可硬性打开保管箱，但客人需赔偿钥匙丢失费，至少为人民币 800 元。

（3）若退房后 14 天内不能交回以上号码的保管箱钥匙，本人等于在这里授权本酒店可以破开上述保管箱，而不需付任何责任。

签名（1）　　　　　　　　　　　　　　　　签名（2）

日期____________　使用人签名____________　经手人____________　时间____________

本人已交回保管箱钥匙__________号，并声明已取回所有存放在保管箱的物品。

日　　期__________

经 手 人__________

客人签名__________

2. 中途开箱

客人在住店期间，由于种种原因可能会多次要求打开总台保管箱取出寄存的物品或增加寄存物品，总台收银员应该严格按照中途开箱的流程进行服务。客房内的保险箱（也称保管箱）一般由客人自己启用，服务员只要给予相应的指导即可。

（1）核对开启。礼貌应接，客人要求开启保管箱时，核准钥匙、房卡及客人的签名；当面同时使用总钥匙和该箱钥匙开启。

（2）签名记录。客人使用完毕，按照启用保管箱的要求，将保管箱锁上，并请客人在寄存单相关栏内签名，记录开启日期及时间；最后由收银员核对、确认并签名。

3. 客人退箱

客人使用完保管箱后，会要求取出箱内的物品，此时，收银员也应该按照相关程序进行严格的操作。

（1）取出物品。礼貌地接待客人并取出物品；取出物品后，收银员请客人交回钥匙。

（2）请客人签名。请客人在寄存单相应栏内签名，记录退箱日期和时间。

（3）记录、道别。收银员在客用保管箱使用登记本上记录该箱的退箱日期、时间、经手人签名等内容，并向客人致谢道别。

3.3.4 收银处夜审

夜审员主要由收银处夜间工作人员承担，其主要职责是进行营业情况的总结与统计工作，进行酒店的内部控制及向管理层及时反馈酒店每日的经营状况。在小型酒店，夜审员往往身兼数职，除了夜间稽核的工作外，还同时承担前厅部的夜班值班经理、总台接待员和出纳员等工作，接受前厅部和财务部的双重领导。

1. 夜审工作人员的岗位职责

（1）核对各收款机清机报告。

（2）审核当天各班次收银员送审的账单、原始单，核查数据是否准确，并核对该班次营业报表。

（3）核对餐厅、客房的账目及其他挂账数与报表金额是否一致，是否按有关规定或协议执行。

（4）核查各班组送审的转账单据所列单位有无串户。

（5）核查总台开房组输入计算机的房价是否正确。

（6）复核各类统计表的数据，核实是否与收款员输入计算机数一致，并负责跟踪。

（7）将当日酒店各个营业点的营业收入过账。

（8）根据各营业点的营业情况，制作当天全酒店营业日报表，并在次日早上 9:00 前呈送财务经理和总经理。

（9）对每天稽查出的问题和未按规定办理的内容和数据，做出详细的稽核报告，及时向上级领导汇报。

（10）负责保管各班组的营业日报表及其附件单据。

（11）负责保管各种票据及收发领用工作。

（12）负责夜间总台收银工作。

2. 夜审工作的程序

1）检查前厅收款处工作

夜审人员上班后首先要接管收银员的工作，做好工作交接和钱物清点工作，然后对全天收银工作进行检查，具体如下。①检查收款台上是否有各部门送来的尚未输入客人账户的单据，如有，进行单据输入，并进行分类归档。②检查收款员是否交来全部收款报表和账单。③检查每一张账单，看房租和客人的消费是否全部入账，转账和挂账是否符合制度手续。④将各类账单的金额与收款报告中的有关项目进行核对，检查是否相符。

2）核对客房出租单据

核对客房出租单据具体工作如下。①打印整理出一份当天客人租用明细表，内容包括房号、账号、客人姓名、房租、抵离日期、结算方式等。②核对客人租用明细表的内容与收款处各个房间记账卡内的登记表、账单是否存在差错。③确定并调整房态。

3）房租过账

经过上述工作，确认无误后通过计算机过账功能将新一天的房租自动记录到各住客的客

人账户中，或者手工入房租。房租过账后，编制一份房租过账表，并检查各个出租客房过入的房租及其服务费的数额是否正确。

4）对当天客房收益进行试算

为确保计算机的数据资料正确无误，有必要在当天收益全部输入计算机后和当天收益最后结账前，对计算机中的数据进行一次全面的查验，这种查验称为“试算”。试算分 3 步进行。①指令计算机编印当天客房收益的试算表，内容包括借方、贷方和余额 3 部分。②把当天收款员及营业点交来的账单、报表按试算表中的项目分别加以结算汇总，然后分项检查试算表中的数额与账单、报表是否相符。③对试算表中的余额与住客明细表中的余额进行核对，如果不等，说明出现问题，应立即检查。

5）编制当天客房收益终结表

客房收益终结表也称结账表，是当天全部收益活动的最后集中反映。此表一旦编制出来，当天的收益活动便告结束，全部账项即告关闭。如果在打印终结表后再输入账据，只能输入下一个工作日。

6）编制借贷总结表

借贷总结表也称会计分录总结表，是根据客房收益终结表编制的，是列示当天客房收益分配到各个会计账户的总表。编制完借贷总结表，夜审工作结束。

3. 核查收款报表时的注意事项

1）核查总台收款

核查总台收款时的注意事项如下。①房租折扣要有有关人员的签字认可，免费房必须有总经理或副总经理的批准并签名。②退款要有客人签名的主管签名，而陪同退款要经总经理批准（其他职务代批的，要经财务经理签名确认）。③客人拒付要有大堂副理签名认可。④输单必须单据齐全，少单要说明原因。⑤团体的房租一定要当天输入计算机，如发现尚有团体未输房租，要立即通知团体收款采取补救措施。

2）核查餐厅收款

核查餐厅收款时的注意事项如下。①退款原因说明及主管签名，并且三联单要齐全。②收款核查营业日报表要与纸带一致，各项数目要准确，左右要相等，单据齐全并盖有餐厅的收款专用章，收款员签名。③报账的账单要有签名并附有报账单位订单，或点菜单，报总经理室或有关部门经理签名批准。④开三联发票和收预付款单据要附上副本，冲预付款要三联单齐全。⑤餐单改数后，要有原因说明及主管签名。

3）核查作废的账单

核查作废的账单时的注意事项如下。①售货登记表要与营业表及收款机纸带相等。②商品价格的折扣要有人签名，5% 以上折扣要有经理签名，发票上也要注明并签名。③凡退货减数或按错收款机的减数均要有两人签名并在销售登记表上注明发票号。



本章小结

总台作为酒店的门面，在服务工作中具有举足轻重的地位，直接关系到酒店的形象和档次，体现着酒店的整体服务质量水平。要出色完成总台的各项工作，使客人满意，必须了解前厅服务的各项主要服务内容。本章主要介绍了总台的接待服务、问询服务和收银服务。

入住接待是对客服务中的一个关键阶段。接待员应根据散客或团队客人有无预订等具体

情况进行接待；对特殊客人，如 VIP、长住客人等，能够提供有针对性的个性化服务；具备处理突发问题的能力。

客人住店期间，对客服务的主要工作集中在查询服务、留言服务、邮件服务等问询服务方面。由于客人身份、目的、知识和喜好追求千差万别，因此问题也各不相同，这对问询员提出了较高的要求。

为实现酒店的经济收入，收银员要建立客账，快速准确地为客人提供结账服务，还要掌握外币兑换服务常识与程序、贵重物品的寄存与提取程序，以及夜审工作程序，保障收银工作的顺利进行。

国际酒店赏鉴

万豪国际集团的“为您效劳”系统

万豪国际集团是全球首屈一指的酒店集团，他们能够赢得客户除了好的经营管理系统，一定离不开“服务”。万豪旗下的酒店也许档次有区别，但服务都是一流的。这与万豪的创始人马里奥特对服务质量一丝不苟的追求是分不开。万豪酒店员工一直都遵循：必须牢记客人喜好，用心服务才能赢得宾客。从 2003 年起，万豪推出一套名为“为您效劳”的计算机注册系统，将客户哪怕是最细微的要求都记录在数据库中。比如，你喜欢海绵枕头或者忍受不了街道上的嘈杂，该系统都会记录在案，当你下次入住万豪旗下任何一家酒店时，店方会为你准备一套满意的房间。在万豪的酒店品牌里，您住的每一天，每一分钟，他们都会进行追踪服务，会研究客人如何更好地使用房间，以及如何在客人下一次到来时重新定义房间的使用功能。一位客人在西雅图一家万豪酒店里吃早餐，吩咐服务员把鸡蛋煮得嫩一些，此后无论他在纽约还是华盛顿的万豪酒店，每当点煮鸡蛋的时候服务员都会问：“是不是要煮得嫩一些？”

香格里拉酒店集团的“香聚”计划

“香聚”计划是一项基于香格里拉酒店集团在中国市场三十多年的深入了解与经验，并结合中国海外旅行消费新趋势而制订的特色专属服务。“香聚”计划秉承香格里拉酒店殷勤好客的亚洲式待客之道，在目前已经推行的中文菜单、中文电视频道、客房内中式茶叶、迷你吧中式快餐面、电源转换插头、双语入住登记表和中式餐饮的基础上，特别推出七大标志性服务。一是体贴入“微”，在收到酒店订房确认单的同时，客人可以扫描二维码添加酒店微信，从入住前至离店后，皆可通过微信与酒店即时沟通。二是随性而“行”，酒店将结合当地特色向客人推荐游览观光路线并配以中文介绍，客人可选择在中文服务人员的陪同下进行游览，探寻异国文化，发掘别样魅力。三是畅所欲“言”，酒店内安排中文礼宾人员，及时提供服务支持，耐心为客人答疑解惑，无障碍中文沟通让旅行更加轻松愉快。四是见“字”，客人入住时可获取酒店重要信息及资讯的中文版本说明，包括安全须知、餐饮介绍、平面图和紧急联络电话等信息，贴心的提示确保客人在异国畅行无阻、安心无忧。五是以“茶”交心，持续香格里拉酒店著名的中式欢迎茶服务，以熟悉的茶香开启异国旅程的第一步，中国各大茗茶悉数呈献，让客人于千里之外亦可品味茶意幽香。六是“粥”到有礼，餐饮团队特别挑选了七种不同配方的中式粥品，一周七天，每日在早餐提供不同的选择，使远行海外的客人感到暖胃亦暖心。七是咫尺美“味”，晚餐菜单设有中式粥面，客人可选择送餐至房内，起筷欢尝，走得再远，中国胃也不会感觉寂寞。

日本帝国饭店的个性化服务

日本帝国饭店的服务绝不仅仅是点头鞠躬、面带微笑、迎来送往这么简单和程式化，他们非常注重每名顾客的需求。帝国饭店总台服务员在接待顾客入住时，就开始观察顾客，根据不同顾客的需求提供服务。如果是带孩子的顾客，服务员就将放有玩具、漫画的房间给顾客住。如果是商务人士，酒店会免费提供《日本经济新闻》《股市行情》等给顾客。如果在入住期间正赶上顾客的生日，酒店还会贴心地给顾客送上蛋糕和香槟。如果是初次来日本的外国游客，服务人员会将《日本温泉指南》等旅游手册放在房间里，并且保证放的是顾客的母语版本……这都是服务人员提前为顾客做好的，不会等到顾客开口才去做，可谓想人之所想。帝国饭店的服务人员工作时不是千篇一律地完成接待程序，而是拿出细心、亲切的态度工作，因此感动了不少顾客。



复习思考题

一、简答题

1. 对于哪些客人，酒店可以不予接待?
2. 为什么要办理住宿登记手续?
3. 散客入住登记与团队入住登记的差异具体表现在哪些方面?
4. 谈谈排房的艺术。
5. 问询员应掌握哪些信息?
6. 夜审工作的程序有哪些?

二、实训题

1. 王先生按照预订于 10 月 1 日到达酒店，请模拟总台接待员为其办理入住登记手续。
2. 张小姐到总台接待处，询问酒店有关房间类型和价格，请现场模拟向其推销客房。
3. 李先生想找在酒店住店的朋友王明先生，请现场模拟为其提供查询服务。
4. 陈小姐到酒店总台退房，请现场模拟为其办理离店结账程序。

4 前厅日常服务

教学目标

知识要点	能力要求	重点难点
前厅礼宾部、电话总机、商务中心的岗位设置及主要岗位职责	（1）掌握前厅礼宾部、电话总机、商务中心常见的岗位设置、业务分工和各岗位的工作职责 （2）根据酒店实际情况，合理设计前厅礼宾部、电话总机、商务中心的业务分工和岗位职责	重点：前厅礼宾部、电话总机、商务中心的岗位职责与工作要求 难点：前厅礼宾部、电话总机、商务中心的岗位设计和任务分工
前厅礼宾部、电话总机、商务中心的日常服务项目	（1）掌握前厅礼宾部、电话总机、商务中心常见的对客服务项目和对客服务内容 （2）根据酒店实际情况和经营需要，合理设计前厅日常服务项目和内容	重点：前厅礼宾部、电话总机、商务中心对客服务项目类别和服务内容 难点：前厅礼宾部、电话总机、商务中心日常服务项目设计及服务发展趋势
前厅礼宾部、电话总机、商务中心的日常服务规范	（1）掌握前厅礼宾部、电话总机、商务中心各项日常服务流程和标准规范 （2）根据各项日常服务流程，能够为客人提供规范的迎送服务、行李服务、委托代办服务、总机话务服务和商务中心服务	重点：前厅礼宾部、电话总机、商务中心对客服务的基本流程和标准规范 难点：前厅礼宾部、电话总机、商务中心对客服务标准制定和服务流程优化



美元丢失该不该赔偿?

杨先生是某酒店的常客，经常出差入住该酒店。跟往常一样，会议结束后，杨先生办理了退房手续，把行李寄存好后，就去看望老朋友了，计划晚上 7:00 再回酒店提取行李乘飞机回家。晚上 7:00 杨先生如期前来提取行李，中班行李员小张按规定核对了存单，迅速为他办理了行李提取手续，可杨先生说放在皮箱里的 2 万美元不翼而飞，要求酒店赔偿。大堂副理小周闻讯赶来处理此事。小周调查得知，早班行李员小李在受理寄存服务时发现皮箱不能上锁，已经提醒杨先生将贵重物品寄存在收银处。而且，当时行李寄存处也设有“请将现金及贵重物品寄存于收银处贵重物品保管箱中，否则丢失概不负责”的告示标牌。

问题：小周应如何处理杨先生的投诉？酒店管理方面应采取哪些有效措施防止此类事情再次发生?

前厅部不仅要做好预订、接待、问询和收银服务工作，还担负着大量的前厅日常服务工作，如迎送宾客服务、行李服务、委托代办服务、电话总机服务、商务中心服务等。这些日常服务工作既是围绕客房销售工作而展开的，也是整个酒店服务工作的重要组成部分。这些服务是以酒店“形象代表”的身份进行的，其工作质量好坏、工作效率高低，直接影响着客人对酒店服务质量的评价和客人对酒店形象的认知。

4.1 前厅礼宾服务

通常酒店前厅礼宾部下设门童、行李员、酒店代表等岗位，为客人提供迎送服务、行李服务和委托代办服务。他们是最先迎接和最后送别客人的服务群体，是酒店形象的代表，因此，做好前厅礼宾服务，提高礼宾服务质量至关重要。

4.1.1 迎送服务

迎送服务是指酒店为住店客人提供的迎接与欢送服务，其主要包括店外迎送服务和店内迎送服务两个部分。

1. 店外迎送服务

店外迎送服务是店内迎送服务的延伸，即酒店代表在机场、车站、码头等处代表酒店迎接抵店客人，欢送离店客人，并为其提供市内交通和行李服务，以及登机、上车等协助服务。为了方便店外迎送，有的酒店直接在机场、车站、码头设点，安排酒店代表接送抵离店客人。在机场、车站、码头设点的酒店，一般都有固定的办公地点，设置明显的接待标志，如店名、店徽及星级等。通常酒店代表除了迎接预订客人外，还需积极向未订房的客人推销酒店客房及其他产品，主动为客人介绍酒店设施与服务，以争取更多的客源。因此，店外迎送服务既是酒店设立的一种配套服务，也是酒店根据自己的市场定位所做的一项促销工作。

酒店代表是酒店形象的代表，其仪容仪表、言谈举止、服务礼仪、工作效率直接影响着客人对酒店的评价。因此，酒店代表每天必须提前了解预期抵离店客人名单，落实接送车辆，并做好各项准备工作，在任何情况下都应准时到达指定地点，提前恭候并热情迎送抵离店客人。尤其是在接站时，务必提前半小时到站恭候，在机场（车站）出站口显眼处举牌迎接客人，向客人表示欢迎，并帮助客人提拿行李，引领客人上车。客人上车后，马上电话通知总台接待处做好接待准备工作，如属贵宾还应及时通知大堂副理，请其安排准备相关迎接工作。如果出现漏接现象，则应立即与酒店总台联系，核查客人是否已经到店，并向上级汇报情况，以便采取补救措施。



案例分析 4-1

体验酒店“机场管家”服务

5 月 13 日，一架从上海方向飞来的航班降落在首都国际机场。2 分钟后，凯宾斯基酒店的机场服务经理史经理、北京空港航空地面服务有限公司接待人员陈小姐看到了他们的客人——德国的克劳斯先生笑着朝他们招手。史经理和陈小姐立即上前热情地问候了克劳斯先生，三个人边走边聊，很像多日不见的老朋友。可能是因为时间紧，克劳斯先生一边与史经理说“Byebye”，一边径直朝前走。陈小姐则在后面的行李传输带上帮克劳斯先生收取完行李后，迅速追随着克劳斯先生的脚步，将他送往与凯宾斯基酒店驾驶员约好的停车位。从克劳斯先生下飞机到他走出大厅，整个接待过程不超过 5 分钟。

分析：虽然说此项服务只需要几分钟，但它将酒店的服务延伸到机场出舱口，无形中把酒店的形象和理念展示给了客人，提高了客人的认知度。中国酒店把机场与酒店之间的服务称为“机场管家”服务。这种服务的最大特点是“方便、快捷、安全”，客人从下飞机就能看到专门的迎接人员已经恭候在那里，他们会帮助客人办理入境手续、行李检查和通关事宜，不仅避免了时间的浪费，同时又能保证客人的安全，也不会因为语言不通造成不便。体验过这种服务的客人都非常满意，有些客人甚至与接待人员成了朋友，没有宾客与服务人员的距离感和生疏感。



实训练习 4-1

酒店代表迎客服务

1. 实训内容

实训的具体内容见表 4-1。

表4-1　实训内容

实训程序	标准规范
准备工作	（1）了解当天预订接机（站）客人的姓名、人数、航班（车次）及到达时间 （2）准备接机（站）牌，与酒店车务部调度落实好当天接机车辆、车型、车号，并做好记录 （3）如在机场（站）设有专门柜台，注意及时清洁整理卫生，将酒店宣传品摆放整齐

续表

实训程序	标准规范
接站服务	（1）提前半小时到站等候，检查个人仪容仪表，确保仪态端庄整洁大方 （2）与机场（车站）问询处核实航班（车次）具体到达时间，如有延误或取消，应及时通知酒店总台接待处和酒店车务部 （3）航班（车次）到站后，在出站口明显处举牌迎接客人 （4）接到客人后（注意核实客人身份），主动介绍自己身份，向客人问好，表示欢迎 （5）帮助客人提拿行李，引领客人上车 （6）出现漏接现象时，及时与酒店总台联系，查明原因并向上级汇报
中途服务	（1）与总台保持联系，告知接站顺利，请其做好接待准备工作 （2）主动介绍城市概况、旅游信息和酒店服务，热情回答客人问询，积极与之交流，做好途中讲解和安全工作，缓解客人的陌生感和疲劳感
抵店服务	（1）引领客人到总台办理入住登记手续 （2）安排行李员将客人行李送至房间 （3）协助大堂副理做好贵宾接待工作 （4）填写岗位工作记录，汇报相关信息

2. 情景模拟

酒店代表：先生，您好！您是来自巴黎 751 航班的托马斯·怀特先生吗？

怀特先生：是的，我就是。

酒店代表：我叫李娜，是国际酒店的机场代表。欢迎来到中国，希望您在我们酒店住得开心。

怀特先生：谢谢，很高兴见到你。

酒店代表：跟您一起还有其他人吗？怀特先生。

怀特先生：是的，这是我太太，我们一块儿来中国的。

酒店代表：您好，怀特夫人。

怀特夫人：你好。

酒店代表：怀特先生，您们一共有几件行李？

怀特先生：就只有这三件。

酒店代表：我来帮您拿吧，请这边走，我们的车停在那儿。

怀特先生：请问到酒店需要多久？

酒店代表：如果交通顺畅，大约需要 1 小时。怀特先生，请您和夫人系好安全带，看看我们酒店的宣传册吧。

怀特先生：好的，谢谢。

酒店代表：我们为您安排了一个可看市景的外景房。

怀特先生：那太好了。

酒店代表：怀特先生，您看左边，那是我们去年新建的高尔夫球场，标准的 18 洞球场，我们酒店和球场签订了协议，住店客人可享受消费 8 折优惠，酒店每天还有专车接送，有空的时候您可以休闲放松一下。

怀特先生：非常漂亮，好的，谢谢！

3. 实训考核

掌握酒店代表迎送服务的基本服务流程，灵活地向客人推销介绍酒店产品，正确、合理地处理在迎送过程中发生的各种突发问题。实训考核的具体项目见表 4-2。

表4-2　实训考核

班组：　　　　　　姓名：　　　　　　学号：　　　　　　时间：

项　目	要　　求	分值（总分10）	得　分
准备工作	准备工作充分，相关信息核实准确，交通工具安排妥当，备好接站牌	1	
接站服务	提前到站恭候，主动认找客人，欢迎词合理恰当，行李服务及时，引领上车服务周到	2	
中途服务	及时向总台通知接站情况，途中与客人沟通积极主动，介绍城市、酒店概况，旅游信息准确无误	2	
抵店服务	引领客人到总台办理入住登记手续，安排行李员做好行李服务，协助大堂副理做好贵宾接待	1	
仪容仪表	服饰整洁得体；发型美观；手部、面部清洁，口腔无异味；微笑和蔼，表情自然大方	1	
言谈举止	普通话标准，敬语规范，行为举止彬彬有礼	1	
综合评价	服务流程熟悉，与客人沟通顺畅，效果较好	2	

2. 店内迎送服务

店内迎送服务是指当宾客抵离酒店大门时，酒店门童为其提供的迎接与送别服务。门童一般身着华丽燕尾服，头戴绅士礼帽，站立于酒店大门外侧，主要职责是指挥门前交通和车辆停泊，迎接问候抵店宾客，欢送祝福离店宾客，解答宾客问询，以及协助做好酒店门前的安全与卫生工作。具体来说，酒店门童迎送宾客工作流程如下。

1）散客步行抵店迎接服务

门童在岗时应以标准姿势站立于岗位指定地点，细心观察视野内即将通过酒店入口的客人。①当客人提拿较多或较重行李朝酒店大门走来时，主动上前迎接并帮助客人提拿行李，其中易碎物品和贵重小件物品可由客人自己提拿。②如客人无行李或行李较少时，则当其走近大门约 5 米时，面带微笑并用眼神关注客人。③当客人走近约 2 米时，迅速拉开酒店大门，向客人点头微笑，致意问好，欢迎客人的到来。④当客人进入前厅后，将行李转交给行李员，由行李员负责随即送至客人房间。⑤如遇雨雪天气，门童还应为客人提供雨具寄存保管服务，以保持酒店前厅的清洁卫生。

2）散客乘车抵店迎接服务

当散客乘车抵店时，门童需在车辆驶入酒店入口通道的第一时间做出反应。①指挥调度车辆，并把车辆引导到酒店正门前的台阶下方。②待汽车停稳后，视车内乘客情况为客人开车门、护顶，请客人下车。③主动向客人问好，若是常客或贵宾，还应以客人姓氏和职务称呼客人。④礼貌询问客人有无行李，如有则帮助客人卸下行李，并提醒客人清点、确认。⑤注意招呼行李员前来为客人搬运行李，引领客人进店。⑥若酒店门前没有华盖，又遇雨雪天气时，门童还应提前为客人撑好雨伞，并摆放醒目的标志牌或以口头形式提醒客人小心地滑。⑦如果客人是乘坐出租车到达酒店，门童还应及时记下出租车的车牌号码和客人抵店时间，以备核查。

3）团队客人抵店迎接服务

当团队客人乘车抵店时，门童应迅速上前引导，使客车停靠在酒店门前开阔处。然后站立于车门一侧，对下车的客人致意问好，以示欢迎，并维持好酒店门前交通秩序。遇客人行动不便或手中行李较多时，还应积极上前搀扶或帮助提拿。当客人全部下车后，迅速引导驾驶员将客车开走或停入停车场合适位置。另外，门童还应注意与酒店行李员配合，协助行李员做好行李交接工作。

4）散客离店送行服务

当客人步行离店时，门童应礼貌向客人道别，表示祝福和期待客人下次光临，然后目送客人离开。如果客人需要出租车时，门童应立即为客人安排车辆，并将客人的用车召唤至酒店大门前。待车辆停稳后，协助行李员将客人的行李按客人要求装车放好，并注意提醒客人核对行李件数。然后为客人拉开车门，请客人上车，待客人坐好后，轻轻关好车门。注意关车门时不要夹伤客人的手脚或夹住客人的衣、裙。接着及时向客人祝福道别，当汽车驶离酒店大门时，迅速向客人挥手告别，并目送客人离开酒店。在客人离开后，及时记下出租车牌号和客人离店时间，以备需要时核查。

5）团队离店送行服务

当团队客人准备离店时，门童应迅速上前引导，使团队客车停放在酒店门前开阔处，然后站立于车门一侧，对上车的客人祝福道别，并注意维持好门前交通秩序。如客人行动不便或提拿行李较多，还应积极上前帮助。此外，门童还应注意与酒店行李员配合，协助行李员做好行李交接工作，帮助行李装车。待团队客人出发时，向客人挥手告别，并目送客人离开酒店。

总之，门童通常是客人抵店接触的第一位酒店员工，他们与酒店的建筑、门面一样，代表着酒店的形象。目前，酒店门童通常选聘英俊机灵、彬彬有礼的青年男子担任。也有许多酒店根据自身特色需要，选用气质好、仪态端庄的女性或稳重、具有绅士风度的中老年男子做门童。甚至一些酒店为了使酒店具有异国情调，树立国际化形象，增强对国内外客人的吸引力，而专门聘请外国人做门童。



案例分析 4-2

副教授在酒店当门童

1999 年 5 月，某大学历史系副教授贾先生提前办理了退休手续。同年 12 月，贾先生正式成为了渔阳酒店的门童。然而，做个门童也不容易。对此，贾先生感触很深：每天 8 个小时恭恭敬敬地站着，不停地为客人拉关车门、提行李，几乎没有休息时间；每天回到家，全身骨头就像散了架，要用红花油揉擦好一阵子才能入睡。但这些苦还算不了什么，最让贾先生难以忍受的是客人无端的指责和误解。2001 年 8 月，贾先生替一位日本客人送行李到房间，客人给他小费，他坚决不要。他对客人说："这是我应该做的，你不用感谢我。"客人疑惑地望着他，把他上下打量个遍。半个小时后，客人说放在包里的一对金戒指不见了，刚才只有贾先生来过这里。贾先生当时气得说不出话来，屈辱、愤怒、痛苦……各种滋味一齐涌上心头。不久，日本客人的妻子回来了，原来她戴着金戒指逛商场去了。在贾先生的坚持下，日本客人向他道了歉。

贾先生做门童的滋味，用他自己的话来说就是"一言难尽"。他为了轻松自如地与客人交流，自学掌握了德语、日语、西班牙语、朝鲜语等十几种语言的日常用语，客人都为他纯正流利的口语竖起大拇指。贾先生出色的表现赢得了领导、同事、客人和社会的喝彩，多次被北京市旅游局评为"优秀门卫"。

分析：酒店门童既要精神饱满、目光敏锐、仪表端庄、身材挺拔，也要知识广阔、阅历深厚、

经验丰富、亲和力和记忆力较强。做一名优秀的酒店门童很不容易，正如著名的日本新大谷酒店的负责人所说，培养一名出色的门童往往需要花费十多年的时间。这正说明了酒店门童的重要性和门童应具备较高的素质要求。



实训练习 4-2

散客乘车抵店迎接服务

1. 实训内容

实训的具体内容见表 4-3。

表4-3　实训内容

实 训 程 序	标 准 规 范
准备工作	（1）整理仪容仪表，标准姿势站立，仪态端庄，面带微笑 （2）熟悉预期抵店客人名单，查看有无贵宾和特别需要照顾的客人
引导停车	（1）看见有车辆驶入酒店入口时，立即做出反应，两手轻轻握拳上提至腰部，小步跑步上前指挥调度车辆 （2）以标准手势指挥车辆停靠合适位置，一般为酒店正门前方，并观察车内客人乘坐情况
迎客下车	（1）车辆停稳后，迅速上前将车门拉开至最大位置，用手挡住车门框上沿，为客人护顶，以免客人磕碰头部 （2）向客人问好，表示欢迎，若是常客，还应以姓氏或职务称呼客人 （3）若车前后座都有客人，应先开后车门 （4）若客人信仰佛教或伊斯兰教，则只将手稍为抬起，以提醒客人注意车门边框而不进行护顶 （5）若有老、弱、病、残、幼者，则应先扶助他们下车，或使用轮椅帮助他们进店 （6）若酒店门前没有华盖，又遇雨雪天气，应提前为客人撑好雨伞，以免客人淋湿，并摆放醒目的标志牌或以口头形式提醒客人小心地滑 （7）若客人乘坐的是出租车，应注意车内有无遗留物品，并记下出租车车牌号
装卸行李	（1）礼貌询问客人有无行李，如有，需帮助客人卸下行李，并检查行李有无破损，提醒客人清点、确认，以防行李物品遗留在车上 （2）招呼行李员前来为客人搬运行李，引领客人进店 （3）代替（或协助）客人停泊私家车，指挥出租车驶离酒店
请客进店	（1）迅速拉开酒店大门，礼貌请客人进入酒店 （2）与行李员做好行李交接，由行李员将行李送至客人房间

2. 情景模拟

汽车驶入酒店入口，门童立即做出反应，双手上提至腰部，小步跑上前，面带微笑，用正确规范手势指挥车辆停泊至合适位置。汽车停稳后，用左手拉开车门，右手为客人护顶。

门　童：先生，您好！欢迎光临！我是酒店门童李明。

客　人：你好。

门　童：先生，请问车上有您的行李吗？（客人完全下车后，将车门关好）

客　人：后备箱有两件。

门　童：一个蓝色行李包，一个黑色行李箱，是这两件行李吗？

客　人：是的。

门　童：先生，您贵姓？（一边取出行李）

客　人：我姓张。

门　童：很高兴能为您服务，张先生，祝您住店愉快！

（将行李转交给前来接应的行李员，并告知行李员这是前来住店的张先生的两件行李。）

3. 实训考核

掌握门童迎接乘车抵店散客的基本服务流程，强化服务规范，学习指挥调度车辆、开关车门和护顶，积极主动地问候抵店宾客，准确地解答客人问询，正确地为客人寄存雨具，灵活地处理迎接服务过程中出现的各种常见问题。实训考核的具体项目见表4–4。

表4–4　实训考核

班组：　　　　　　　　姓名：　　　　　　　　学号：　　　　　　　　时间：

项　目	要　　求	分值（总分10）	得　分
引导停车	反应迅速，动作手势标准，车位停靠安排合理	1	
迎客下车	护顶迅速及时，问候用语恰当。如是出租车，检查车内遗留物品仔细，车牌号记录准确	2	
装卸行李	动作规范，轻拿轻放，行李件数及有无破损核对准确	2	
请客进店	开门迅速、及时，礼貌请客进店，手势规范、正确，行李交接无差	2	
仪容仪表	服饰整洁得体；发型美观；手部、面部清洁，口腔无异味；微笑和蔼，表情自然大方	1	
言谈举止	普通话标准，敬语规范；站立、行走姿态优美	1	
综合评价	服务流程熟悉，操作熟练流畅，整体效果较好	1	

3. 贵宾迎送服务

贵宾迎送服务是给下榻酒店的贵宾的一种礼遇，在迎送接待时要特别用心，一般大堂副理会根据预订处发出的接待通知和贵宾的级别，组织相关酒店行政人员或迎送团队在酒店门前或机场、车站、码头迎送客人。酒店门童更应做好充分的准备，讲究服务礼仪，在向贵宾致意时要礼貌地称呼其姓氏和职务头衔。遇到重要外宾时，还要做好升降该国国旗、中国国旗和店旗的准备工作。

（1）迎送准备。酒店接到接待贵宾的通知后，依据来店贵宾的身份和目的，适当考虑相互间的关系，同时要注意国际惯例综合平衡，详细制定迎送方案。对应邀前来的贵宾，无论是官方人士、专业代表团或民间团体、知名人士，在他们抵离店时除主要负责接待的单位要安排相应身份的人员前往机场、车站、码头迎送外，酒店亦应派出相关人员参加迎送。

（2）迎送服务。根据接待贵宾的级别和规格进行迎送，酒店迎接贵宾的常见形式有在酒店大门口设置迎宾员或礼仪小姐迎送贵宾，组织礼仪小姐或儿童给贵宾献花，组织酒店领导人员、部门经理列队迎接等。对于重要贵宾，酒店需详细、准确掌握贵宾乘坐的飞机、火车、轮船的抵离时间，以便迎送人员提前30分钟到机场、车站、码头迎送客人，

并指派专人协助办理出境手续及机票、车票、船票和行李提取或托运手续等事宜。有时还应事先在机场、车站、码头安排贵宾休息室，准备湿巾、饮料等。此外，在迎送途中还应适时介绍城市旅游信息和酒店概况，热情回答客人问询，积极与之交流，以缓解客人的陌生感或疲劳感。

4.1.2 行李服务

行李服务是前厅日常服务的重要内容，其主要包括行李搬运服务和行李寄存保管服务。通常，酒店会在大堂显眼处，如酒店大门旁、总台旁设立行李服务处，以便随时为客人提供行李搬运或寄存服务。做好行李服务，首先，行李员需要认真查阅预期当日抵离店客人名单，了解掌握当日客人的进出店情况，尤其是了解当日贵宾和团队客人抵离店情况，以便做好充分的准备工作。其次，行李员要积极主动，热情礼貌，细心观察，提拿行李时注意轻拿轻放。同时，还要善于与客人交流沟通，适时向客人推介酒店设施和服务。

1. 散客行李服务

1）散客进店行李服务程序

散客进店行李服务程序如下。①散客抵店时，行李员应及时上前问候客人，主动帮助客人提拿行李。②在确认客人是来店住宿时，引领客人到总台接待处办理入住登记手续。③在客人办理入住登记手续时，关注客人入住登记手续的办理进程。④在客人办完入住登记手续后，主动上前从总台接待员手中领取房卡钥匙，并引领客人至房间。⑤乘坐电梯时，主动为客人提供电梯服务。⑥到达楼层走廊时，引领客人并随时关注客人是否跟上，遇有拐弯时应先向客人示意。⑦到达客房门口时，先敲门自报身份，然后打开房门。这样不仅是对客人的尊重，还可以有效避免因接待处重复卖房而造成的种种不便。⑧打开房门后，确认是清洁的空房后礼貌地请客人先进。⑨进房后，将客人的行李放在行李架上或客人吩咐的地方。然后简要介绍房间设施设备。⑩在客人没有其他服务要求时，礼貌地向客人道别，祝客人住店愉快，返回工作岗位填写散客行李进店登记表（表 4-5）。

表4-5 散客行李进店登记表

房号 Rm.NO.	进店时间 Up Time	行李件数 Pieces	行李员 Bell	车号 NO.	备注 Remarks



案例分析 4-3

行李丢失，谁来承担？

某日，两位客人乘坐出租车到达某酒店门前，酒店门童立即为客人打开车门，行李员则立即上前帮助客人卸行李。行李员见客人的两个行李箱较沉，需使用行李车搬运，便礼貌地对客人说："请你们先到总台办理入住手续吧，待会儿我会把行李送到你们的房间里。"说完便去推行李车了。于是，客人便去总台办理了入住登记手续。客人刚到房间 5 分钟，行李员就将两个行李箱送到了客

人房间，可客人却问还有一件行李为何没有送来。原来，客人所说的还有一件行李是一个装满中药材的麻袋。客人还说麻袋是和行李箱一起放在后备箱的。

分析： 案例中门童和行李员因疏忽大意，不遵守服务规范提醒客人核对行李，造成了客人行李丢失，值得反思。第一，门童和行李员在为客人取行李时，一定要仔细检查。第二，取出行李后，一定要请客人确认行李件数，看是否齐全。待客人确认后，再给驾驶员放行。这样就能避免将客人一些小件物品和一些容易被忽视的物品（如本案例中的装中药材的麻袋）遗留在车上。第三，当客人乘坐出租车抵店时，一定要记下出租车的车牌号和客人抵店时间。这样便于酒店追查遗留在车上的物品。第四，对已制定的服务操作流程和规范要严格遵守，不可因某种原因而忽视其中细节。第五，在因酒店工作失误而给客人造成损失或引起客人投诉时，酒店应根据情况及时采取一些补偿措施，如赠送水果或消费券，给予房价折扣减免等方法，妥善处理客人投诉和意外情况，维护酒店的长远利益。

2）散客离店行李服务程序

散客离店行李服务程序如下。①发现客人携带行李出店时，主动上前问好并帮助客人提拿行李，送客人上车，注意行李装车前应请客人清点、核对清楚。②当接到离店客人需搬运行李的通知时，要问清客人的房号、行李件数、行李搬运时间，以及是否需要捆扎，然后按指定时间到房间收取行李。③进房时，应先按门铃或敲门，然后自报身份“您好，行李员”，征得客人同意后再进入房间协助客人收拾行李。在收取行李时，要注意与客人核对行李件数，检查行李有无破损。如有易碎物品，还应贴上易碎物品标志，注意轻拿轻放。④礼貌询问客人是否直接离店，如客人暂不离店，则按要求填写行李寄存单，寄存客人行李，并把行李寄存单的下联交给客人作为取物凭证。然后礼貌向客人道别，将行李送至行李房寄存保管。随后客人来提取行李时，按规定程序收回核对行李寄存单确认无误后，再将行李转交给客人。⑤如客人直接离店，则提好行李跟随客人离开房间，主动为客人按电梯，提供电梯服务，并引领客人到前台收银处办理结账退房手续。⑥待客人办完离店结账手续后，送客人离店，注意行李装车前再次提醒客人核对行李件数。客人离店时，礼貌地向客人道别，祝客人旅途愉快，并适时向客人挥手告别，目送客人离店。⑦迅速返回工作岗位，填写散客行李出店登记表（表4-6）。

表4-6　散客行李出店登记表

房号 Rm.NO.	出店时间 Depart.Time	行李件数 Pieces	行李员 Bell	车号 NO.	备注 Remarks



实训练习 4-3

散客进店行李服务

1. 实训内容

实训的具体内容见表4-7。

表4-7　实训内容

实训程序	标准规范
准备工作	（1）整理仪容仪表，标准姿势站立，仪态端庄，面带微笑 （2）熟悉预期抵店客人名单，查看有无贵宾和特别需要照顾的客人
迎接问候	客人走进酒店大门后，主动上前迎接问候客人，礼貌询问客人是否需要帮助提拿行李
行李搬运	（1）客人携带行李进店时，迅速上前迎接问候，与门童做好行李交接，为客人提拿行李 （2）如客人乘车抵店且带有行李，应马上上前协助门童卸下行李，并检查行李有无破损，请客人清点过目准确无误后帮助客人提拿 （3）客人行李较多、较重时，使用行李车运送。注意行李装车时应硬件在下、软件在上，大件在下、小件在上，并要特别留意有“请勿倒置”字样的行李 （4）搬运行李时，对易碎物品、贵重物品、小件物品，应特别小心，注意轻拿、轻放，防止丢失和损坏
引领客人办理入住登记手续	（1）礼貌询问客人是否住宿，确认客人是来店住宿后，引领客人到总台接待处办理入住登记手续 （2）在客人办理入住登记手续时，站立于客人右后方或左后方约 1.5 米处，一边帮助照看客人的行李，一边关注客人入住登记手续的办理进程，随时听候接待员及客人的召唤 （3）对客人的小件较轻的行李应尽量提在手中，不要放在地上，以免引起客人不满
引领客人进房	（1）当客人办妥入住登记手续后，主动上前从总台接待员手中领取房卡钥匙，运送行李并引领客人至房间 （2）主动为客人按电梯，当电梯停稳后用手挡住电梯门框，请客人先进，自己随后迅速进入并按好楼层。电梯运行中，站在电梯楼层控制牌处面朝客人，主动与客人交流沟通。电梯到达后，要用手挡住电梯门框，请客人先出电梯，并告知客人前方往左拐或往右拐，随后提行李迅速跟出，走在前方引领客人 （3）在楼层走廊时，应在客人左前方 2～3 步远引领客人，并主动向客人介绍酒店设施和服务项目，遇有拐弯时应向客人示意，并随时关注客人是否跟上 （4）到达客房门口时，应按酒店规定先敲门，向客人简单介绍房卡钥匙使用方法后打开房门 （5）打开房门后，把钥匙卡插入取电孔，并扫视房间确认是清洁的空房后退出房间，手势示意请客人先进。若房间光线较暗，还应为客人开灯。若房间有其他客人行李或房间未清洁整理，应请客人在外稍候，迅速与总台联系换房 （6）进房后，将客人行李放在行李架上或客人吩咐的地方

续表

实训程序	标准规范
介绍房间服务与设施	（1）简要介绍房间设施设备，如房间朝向、空调开关、小酒吧位置、网线接口及常用物品存放位置 （2）介绍时应简单明了，手势不能过多，时间不能过长，对于常客只需介绍新增设施，以免给客人造成索要小费的误解
礼貌道别，退出房间	（1）礼貌询问客人有无其他服务要求，在客人没有其他服务要求时，礼貌地向客人道别，祝客人住店愉快，面向客人后退3步再转身离开房间，并轻轻把门关上 （2）立即返回礼宾部填写散客行李进店登记表

2. 情景模拟

行李员：您好！欢迎光临！我是行李员赵勇。

客　人：你好。

门　童：这是张先生的两件行李，待会儿请送到他房间去。

行李员：好的。（从门童手中接过行李）张先生，您好！您是初次到本店吗？

客　人：是的。

行李员：张先生，请问您有预订吗？

客　人：有的。我一个月前就订了房。

行李员：谢谢您的订房。张先生，总台到了，请您在这儿办理入住手续。

（向接待员示意说："有预订的张先生到了。"然后站立于客人右后方1.5米处照看客人行李，并关注入住登记手续办理进程。）

行李员：（办完手续后）张先生，请这边走！（打手势）

张先生，我们是一家拥有400间标准客房的五星级豪华酒店，酒店的四楼是健身娱乐中心，那里有桑拿、健身、游泳、桌球、保龄球，您可以在那儿放松放松，还可以来点软饮料或小吃。健身娱乐中心旁边是音乐茶座，在那里您可以欣赏古典音乐和现代音乐。酒店后花园也是一个放松的好地方，如果您想散步，可以去花园。三楼咖啡厅新进了法国名贵的红葡萄酒，恰有促销活动，有空您可以前去看看。

客　人：好的，有空我会去的。

行李员：谢谢！对了，张先生，最近二楼中餐厅新推出了一款山珍靓汤，客人们都反映不错，欢迎您前去品尝。

客　人：好的，谢谢你。

行李员：不客气，愿意为您效劳！

张先生，您的房间到了。（敲门并自报身份）行李员。

（房内无人应答）用房卡打开房门，随后插入取电孔。（动作稍慢，以做示意）

张先生，请进！（打手势）您的行李放在行李架上，好吗？

客　人：好的。

行李员：张先生，我能为您简单介绍一下房内设施设备的使用情况吗？

客　人：好的。

行李员：中央空调有高、中、低3个挡，您可以根据需要这样进行调节（演示）；冰箱里有收费的酒水、饮料，饮用后请您及时填写酒水单，最后会记入您的个人总账；电视1～5频道

是收费节目，网线接口在办公桌上方。如果您有需要请拨打客房服务中心电话123，拨打外线请先加拨0。

张先生，如果您还有什么不清楚的地方，请阅读酒店服务指南。

客　人：好的。谢谢！

行李员：不客气。能为您服务我感到非常荣幸！张先生，您还有什么需要吗？

客　人：没有了。

行李员：好的。祝您入住愉快！

（面朝客人退后3步，然后转身退出）

3. 实训考核

掌握散客进店行李服务的基本服务流程，强化行李服务规范，学习正确地为客人搬运行李，规范地引领客人进房，简要地向客人介绍客房设施和服务，灵活地推销酒店产品，并合理地处理在行李服务过程中出现的各种问题。实训考核的具体项目见表4-8。

表4-8　实训考核

班组：　　　　　　　姓名：　　　　　　　学号：　　　　　　　时间：

项　目	要　求	分值（总分10）	得　分
行李搬运	行李件数及有无破损核对准确，行李搬运规范，轻拿轻放	2	
引领客人办理入住登记	正确引领客人到接待处办理入住登记手续，并照看好客人的行李	1	
引领客人进房	规范引领客人进房，电梯服务、引领服务和进房服务周到，引领过程中与客人沟通积极有效	2	
介绍房间服务与设施	简要介绍房间设施设备，内容恰当，时间安排合理，对于常客只介绍新增设施	1	
礼貌道别，退出房间	礼貌询问客人有无其他服务要求，预祝客人住店愉快，礼貌道别	1	
仪容仪表	服饰整洁得体；发型大方美观；手部、面部清洁，口腔无异味；微笑和蔼，表情自然大方	1	
言谈举止	普通话标准，敬语规范；站立、行走姿态优美，行为举止彬彬有礼	1	
综合评价	服务流程熟悉，各项操作熟练流畅；对客服务灵活，相关表格填写规范，记录清晰	1	

2. 团队客人行李服务

1）团队客人进店行李服务程序

团队客人进店行李服务程序如下。①接到团队客人接待通知书后，进一步确认团队及行李到达时间，安排具体人员负责团队行李进店服务。②团队行李到店时，行李员应先帮忙

卸下团队客人行李，再与行李押运员交接行李，清点行李件数，检查行李有无破损，按规定程序履行签收手续，填写团队行李（进店 / 出店）登记表（表 4-9）。此时，如发现行李破损或缺失，应由行李押运单位负责，需请行李押运员签字证明，并通知陪同及领队。如行李随团到达，则还应请领队确认签字。③当多个团队行李同时抵店或客人行李不能及时分送时，应将行李集中放置在指定的地点，标上团号，然后用行李网将行李罩起来，注意不同团队的行李之间应留有适当间隙。④在每件行李上挂好酒店的行李标签，然后根据接待处提供的团队分房表，在每张行李标签上填好客人房号，并在团队行李（进店 / 出店）登记表上注明每间房间的行李类别及件数，以便随后分送至房间和客人离店时进行核对。如果某件行李上没有客人姓名，则把该行李暂放旁边，并在行李标签上注明团号及进店时间，然后将其放到行李房贮存备查，并尽快与领队或陪同联系，确定物主后尽快送至客人房间。⑤将填好房号的行李装车，按房号分送至房间。行李装车时应遵循“同团同车、同层同车、同侧同车、同房同车”的基本原则，同时注意硬件在下、软件在上，大件在下、小件在上，尤其应注意标有“请勿倒置”字样的行李。⑥行李分送完毕，迅速返回工作岗位，做好相关记录和资料存档。

表4-9　团队行李（进店/出店）登记表

<table>
<tr><td colspan="2">团队名称</td><td colspan="8"></td><td>人数</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">抵店日期</td><td colspan="4"></td><td colspan="3">离店日期</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>进店</td><td colspan="3">行李押运员</td><td colspan="2"></td><td colspan="3">酒店行李员</td><td></td><td>领队签字</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>出店</td><td colspan="3">行李押运员</td><td colspan="2"></td><td colspan="3">酒店行李员</td><td></td><td>领队签字</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">行李进店时间</td><td colspan="2"></td><td>车号</td><td></td><td colspan="2">行李收取时间</td><td></td><td>行李出店时间</td><td></td><td>车号</td><td></td></tr>
<tr><td>房号</td><td colspan="4">行李箱</td><td colspan="4">行李包</td><td colspan="2">其他</td><td colspan="2">备注</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">进店</td><td colspan="2">出店</td><td colspan="2">进店</td><td colspan="2">出店</td><td>进店</td><td>出店</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td><td></td><td></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td><td></td><td></td><td colspan="2"></td></tr>
</table>

进店：　　　　　　　　　　　　出店：
行李主管:__________　　　　　行李主管:__________
日期 / 时间:_________　　　　日期 / 时间:_________

知识链接 4-1

客人行李送错后的处理

由于散客行李的运送过程一般紧跟客人进房，因此送错客人行李这种情况通常发生在送运团队行李的时候。如客人反映行李送错，应首先向客人了解行李的大小、形状、颜色等特征，问清行李内是否有贵重物品。造成行李送错的原因，多是运送行李时因行李大小、颜色相近而被错认，也可能是团队之间客人自行换房，这时可从团队名单上找出相应的房间进行调换。如果在相应的

房间找不到客人的行李，应迅速查核送入店的行李与送入客房的行李件数是否一致。如件数一致，并且未经过行李仓库存放，则有可能是机场将行李弄错，应及时与陪同联系，由他们负责找回行李。如经过行李仓库存放则有可能与其他团队行李混淆，应及时与有关团队陪同联系找回行李。若行李实在无法找到，应分清责任，如系酒店失误，应酌情给予赔偿。

2）团队客人离店行李服务程序

团队客人离店行李服务程序如下。①根据团队客人离店时间，做好行李收取工作安排，一般应提前一天与领队、导游或接待处联系，确认团队客人离店时间及收取行李时间。②在规定的时间内依照团号、团名及房间号依次到房间收取行李。③收取行李时，应从走廊的尽头开始，以避免漏收和走回头路。如果有客人此时不在房间，则要做好记录，等客人回来后再来收取行李，切忌私自进房收取行李。另外，要认真核对每间房进店行李件数和出店行李件数是否一致。如不相符，应礼貌地询问客人，及时查明原因。④将所有行李汇集到前厅，再次核对并用行李网罩起来，严加看管，以防丢失。⑤与团队行李押运员、领队或陪同一起检查、核对行李件数，做好行李交接手续，认真填写团队行李（进店 / 出店）登记表，并请团队行李押运员和领队签字确认。⑥协助团队行李押运员将行李装车，并将相关资料存档。

3. 行李寄存保管服务

由于各种原因，许多住店客人经常需要将一些行李暂时予以寄存。对此，酒店礼宾部开设了专门的行李房，建立了规范的管理制度，规定了科学的寄存手续，以方便客人存取行李，保证行李安全。

1）行李寄存的范围与要求

行李寄存保管的范围与要求如下。①不得寄存易燃、易爆和有腐蚀性的物品。②不接受寄存易碎物品和易腐烂、易变质的食品。如客人坚持要求存放，须向客人说明酒店不承担赔偿责任，并做好相应记录，同时在易碎物品上挂好“小心轻放”的标牌。③不接受寄存现金、金银首饰、珠宝、玉器等贵重物品及护照等身份证件。如遇上述物品应礼貌地请客人自行保管，或存放到总台收银处的保管箱内（对住店客人免费使用）。④不接受各种宠物寄存，通常一般酒店也不接受带宠物的客人入住。⑤如发现枪支弹药、毒品等危险品，要及时报告保安部和大堂副理，并注意保护现场，防止意外情况发生。⑥提醒客人将行李上锁，对未上锁的小件行李须当面用封条封好。

知识链接 4-2

行李房管理基本要求

行李房管理基本要求：①行李房是为客人寄存行李的重地，严禁非行李员进入；②行李房钥匙必须由专人看管，做到人在门开，人离门锁；③行李房内严禁吸烟、睡觉、堆放杂物；④行李房内要时刻保持清洁卫生；⑤行李房内寄存的行李必须系有行李寄存单，并摆放整齐；⑥酒店员工不得私自随意滥用行李房。

2）行李寄存服务基本程序

行李寄存服务基本程序如下。①宾客前来寄存行李时，热情接待。②向客人了解寄存物品内容情况，确认其属于酒店行李寄存范围。③礼貌询问客人姓名、房号及提取日期，提醒客人将行李上锁，并认真检查行李件数及有无破损，如有破损需及时向客人说明。④认真填

写行李寄存单（表 4-10），并请客人签名确认。⑤按客人寄存时间长短合理摆放行李。⑥及时在行李寄存记录本上进行登记，注明寄存行李件数、存放位置及存取日期等基本情况。⑦非住店客人要求寄存行李时，需经当班主管或领班同意，并按规定收取相应保管费用。

表4-10 行李寄存单

行李寄存单						
					NO.	
客人姓名			房号			
寄存日期			领取日期			
行李件数	行李箱		行李包		其他	
宾客签名			经办人			



实训练习 4-4

行李寄存服务

1. 实训内容

实训的具体内容见表 4-11。

表4-11 实训内容

实 训 程 序	标 准 规 范
准备工作	（1）检查行李房清洁卫生和行李交接记录 （2）整理仪容仪表，按标准姿势站立，仪态端庄，面带微笑
迎接问候	（1）向宾客礼貌问好，热情接待 （2）询问客人前来是否寄存行李
检查寄存物品，询问寄存安排	（1）了解客人寄存物品情况，确认其是否属于酒店行李寄存范围。若属贵重物品则礼貌地请客人将其存放在收银处贵重物品保管箱中，若属易燃、易爆、易碎等物品则予以婉拒，并向客人做好解释工作 （2）礼貌询问客人姓名、房号及提取日期，认真检查行李件数及有无破损，如有破损需及时向客人说明
填写行李寄存单	（1）认真填写行李寄存单，并请客人签名，将上联挂在行李上，下联交给客人留存 （2）告知客人下联是领取行李的凭证，请妥善保存，切勿丢失
存放行李	（1）将半天、一天、短期寄存行李放置于方便搬运的地方 （2）若一位客人有多件行李寄存，需用绳索将其系在一起，以免混淆拿错 （3）及时在行李寄存记录本上进行登记，并注明行李存放的件数、位置及存取日期等情况

续表

实 训 程 序	标 准 规 范
特殊情况处理	（1）住店客人寄存，由他人领取时，应礼貌地请客人将代领人姓名、单位或住址写清楚，并请住店客人通知代领人带行李寄存单的下联及有效身份证件来提取行李。同时，还须在行李寄存记录本上做好相应记录 （2）来访客人留存物品，让住店客人提取时，应认真检查转交物品，确保物品安全，并及时通过留言方式通知住店客人前来领取 （3）非住店客人要求寄存行李时，需经当班主管或领班同意，并按规定收取相应保管费用。为其办理寄存手续时，应认真检查行李是否属于酒店寄存范围，礼貌请客人出示护照或有效身份证件，并详细登记客人姓名、有效证件号码、地址后请客人签名确认

2. 情景模拟

行李员：您好！我能帮助您吗？

客　人：我想寄存一下行李。

行李员：好的。请您出示一下房卡（或已结账的离店通知单），好吗？

客　人：好的。

行李员：谢谢！陈先生，酒店规定行李房不予寄存贵重物品及易燃、易爆等危险品，贵重物品须统一寄存在收银处保管箱中，您的行李内有这样的物品吗？

客　人：没有。

行李员：好的。陈先生，我帮您用胶带把纸箱密封起来，好吗？

客　人：好的，谢谢！

行李员：不客气，乐意为您效劳！陈先生，请问，您的行李打算何时提取？（边填行李寄存单）

客　人：后天。

行李员：好的。您存了两件行李，一个皮箱，一个纸箱，后天，3 月 8 号提取，对吗？

客　人：是的。

行李员：好的，陈先生，请您在寄存单上签名。谢谢！这是您的寄存凭证，请您妥善保管好。

客　人：好的。谢谢你！

行李员：不客气！祝您愉快！再见！

客　人：再见！

行李员：请慢走！（客人离开后，将行李物品存入行李房）

3. 实训考核

掌握行李寄存保管服务的基本操作流程，强化行李寄存服务操作规范，明确行李寄存范围与要求，并灵活处理在行李寄存保管服务过程中出现的各种问题。实训考核的具体项目见表 4–12。

表4–12　实训考核

班组：　　　　　　　　　　姓名：　　　　　　　　学号：　　　　　　　　时间：

项　　目	要　　求	分值（总分10）	得　分
迎接问候	微笑相迎，礼貌问好，热情接待	1	
询问寄存物品及领取安排	寄存行李件数及有无破损检查核实准确无误；询问客人有礼貌	2	

续表

项　目	要　求	分值（总分10）	得　分
填写行李寄存单	行李寄存单填写认真仔细，上联系在行李上，下联交给客人妥善保存	2	
存放行李	行李存放科学合理，若客人有多件行李时，用绳索将其系在一起	1	
特殊情况处理	灵活对待，妥善处理，做好记录	1	
仪容仪表	服饰整洁得体；手部、面部清洁，口腔无异味；微笑和蔼，表情自然大方	1	
言谈举止	敬语规范，姿态优美，行为举止有礼	1	
综合评价	服务流程熟悉，各项操作熟练流畅；对客服务灵活，相关表格填写规范，记录清晰	1	

3）行李领取服务基本程序

行李领取服务基本程序如下。①当客人前来领取行李时，微笑相迎，礼貌问好，热情接待。②请客人出示行李寄存单下联，并请客人当场在下联上签名，同时适当询问寄存行李的颜色、大小、形状、件数、存放时间等信息，以便查找核对。③收回行李寄存单下联，按行李寄存单编号查找行李，并核对上下联宾客签名笔迹和编号是否一致，如相符一致则将行李转交给客人。④将行李寄存单上下联订在一起存档，并及时在行李寄存记录本上做好注销登记。⑤如果客人遗失了行李寄存单下联，则请客人说明寄存行李的件数和特征，并请客人出示房卡和有效身份证件，提供签名笔迹，然后查阅行李寄存记录本，核对寄存内容和宾客签名笔迹是否一致，在确认无误后再将行李转交给客人。同时，注意复印客人的有效身份证件，请客人在领取行李收条上签名确认。客人离开后，将其有效身份证件复印件、领取收条和行李寄存单的上联（注明下联丢失）订在一起存档，并在行李寄存记录本上做好注销登记。



案例分析 4-4

行李在寄存处失踪

来沪出差的余小姐入住了上海龙之梦大酒店。由于房间正在整理，无法立刻入住，酒店方让她将行李箱放在行李寄存处。晚上10:00，余小姐回到酒店，却被告知行李箱找不到了。

余小姐称，行李箱里有一台笔记本电脑，还有一些衣物、化妆品、充电器和几本书。酒店向余小姐表态，行李肯定能找到，只是时间问题。可一个月后，酒店仍没有明确说法，余小姐遂向警方报案。此后，双方因未能就赔偿金额达成一致，余小姐提起诉讼，要求酒店赔偿约2.4万余元。

法官注意到一个细节：行李吊牌是行李寄存后酒店员工再交给余小姐的。法官到现场勘查时也发现，大堂张贴的行李寄存通告被酒店的宣传小册子挡住了右边部分文字。法官认为，行李吊牌是余小姐寄存行为完成后才拿到的，形式上更接近于“收据”而非“合同文件”。因此，酒店声称已尽到提示义务的说法不成立。上海第一中级人民法院审理后认为，酒店未对寄存物品尽到妥善保管义务，致其丢失，应承担赔偿责任。参考保险公司的评估报告，法院酌定酒店赔偿余小姐1.4万元。酒店自愿提供余小姐豪华套房免费住宿一晚。

4. 换房行李服务

客人在住店期间，若需要更换环境更好、档次更高的房间时，或所住房间出现故障又不能及时维修正常时，以及当酒店出于经营管理需要时，就可能需要给客人更换房间。这时，行李员应按总台指示，为客人做好行李换房服务。其具体服务程序如下。①接到总台接待处换房通知后，迅速领取换房通知单，了解清楚换房客人的姓名、房号及新房间号。②到客人原房间楼层，将换房通知单的一联交给客房服务员，并通知其随后注意查房。③按程序敲门自报身份，经客人允许后进入房间协助客人清点行李及其他物品，并将行李装车。④引领客人到新的房间，为其开门，将行李按客人要求放好，必要时向客人介绍房间设施与服务。⑤收回客人原房间的房卡钥匙，将新的房卡钥匙交给客人。⑥在客人无其他需求时，向客人礼貌道别，按规范退出房间。⑦迅速返回前厅，将原房卡钥匙交回总台接待处。⑧返回工作岗位，及时做好行李换房工作记录。⑨若客人当时不在房间，应及时通知总台，在总台征得客人同意后，会同客房服务员一起进房搬运行李，并注意记录行李的种类、件数，确保所有行李都转移至新房间，按原样摆放整齐。

4.1.3 委托代办服务

委托代办服务即酒店礼宾部在做好日常服务工作的前提下，在力所能及的范围内，按照客人要求帮助客人处理各项委托事宜。通常，酒店为做好委托代办服务会制定完善的委托代办服务规程、管理办法和收费制度。一般店外委托代办服务所产生的所有费用均由客人承担，店内委托代办服务会酌情免收服务费。目前，酒店为客人提供的委托代办服务主要包括以下几个方面。

1. 递送转交服务

递送转交服务既可以是替住店客人转交物品给来访客人，也可以是替来访客人转交物品给住店客人，还可以是替住店客人办理各种邮递服务。

当住店客人要求转交物品时，应礼貌地请客人将接收人姓名、单位或住址写清楚，并请住店客人通知接收人携带有效身份证件前来提取，并及时在工作记录本上做好登记。当接收人前来提取物品时，应礼貌地请其出示有效身份证件，报出原转交人的姓名、物品名称及件数，然后查看工作记录，核对准确无误后，将相应物品转交给接收人。同时，复印接收人有效身份证件，请其在转交物品领取收条上签名确认。接收人离开后，将其有效证件复印件、转交物品领取收条订在一起存档，并在工作记录本上做好注销登记。

当来访客人要求转交物品给住店客人时，须认真核对物品接收人是否为本店住店客人，然后仔细检查转交物品，确保安全问题后，当面将转交物品密封妥当，并请来访客人留下姓名和联系方式。来访客人离开后，通过留言方式及时通知住店客人前来领取转交物品。

当客人需要办理各种邮递服务时，应详细询问客人的邮寄地址、收件人姓名和联系电话，然后按规定办理相关邮递手续。邮递服务过程中产生的相关费用，通常经客人确认后记入房账，待客人离店退房时一并结算。

2. 订房服务

订房服务是指受住店客人委托，代其预订本市或其他城市的酒店客房，一般在接受客人委托后，由酒店预订处去完成，基本程序如下。①记录住店客人的姓名、房号及联系电话。②详细询问客人的订房要求，如酒店的名称、地理位置、客房和床位要求、预期抵店日期和离店日期，以及有无其他特殊要求等。③请客人提供订房担保，如现金、信用卡等，一般只

需为第一晚的房费担保。④与订房酒店或客人指定的酒店联系，明确订房要求，并请对方传发书面订房确认通知。⑤将书面订房确认通知转交给客人。

3. 订餐服务

订餐服务是指受客人委托代其预订餐饮服务消费。订餐服务较复杂，需要详细了解客人的订餐要求，如菜式种类、餐厅要求、用餐人数和用餐时间等。因此，需要尽量与客人进行面谈，如实、详细地介绍推荐餐厅菜品及服务的具体情况，待客人同意后再与餐厅进行确认，最后告知客人餐厅位置、联系人及联系电话。为了防止口头订餐产生消费纠纷，规范酒店订餐服务，酒店应制定专门的订餐服务管理制度，拟定订餐服务合同，对容易发生纠纷的各个环节都进行相互约定，如用餐时间、位置、桌数及人数、收费及免费服务项目，以及定金、餐后结算方式等。

4. 订车服务

订车服务是酒店按客人要求代其预订车辆，既可以是酒店自有的礼宾车，也可以是从店外预约的出租车。当客人要求订车时，事先应告知客人有关手续和收费价格情况。当预订车辆驶入酒店大门口时，应告知驾驶员客人姓名、目的地和相关要求。若客人赶飞机或火车，还应提醒客人留出足够的时间并提前出发，以免因交通阻塞而耽误行程。酒店在为客人提供租车服务时，应遵循以下规范。①驾驶员必须做到着装整洁，语言规范，不讲不利于酒店形象的话。②驾驶员必须听从酒店调度的安排，严格执行酒店业务调车单制度。③驾驶员在没有接到业务派车单时，应自觉做好车辆保养、保洁工作，保持车辆整洁，如发现车辆故障，应及时向酒店汇报，及时修复，必须保持良好的出车状态。④驾驶员在接到酒店业务派车单后，必须准时到达客户指定的地点，做好出车前的准备工作。⑤驾驶员在车辆运营中必须做到对客户有礼貌，还须提醒乘客勿忘随身携带的物品，乘客下车后须及时检查是否还有乘客遗留的物品，如发现遗留物品须及时通知乘客或上交酒店，不得私吞他人物品。⑥驾驶员在行驶途中不得吸烟，到达目的地后不得向客人索要小费。⑦驾驶员必须为乘客提供安全、舒适、温馨的乘车环境。

4.1.4 金钥匙服务

在中国的酒店里，出现了这样一群年轻人：他们身着考究的西装或燕尾服，衣领上别着一对十字交叉的金钥匙徽章，他们彬彬有礼、笑容满面、机敏缜密，如同万能的金钥匙一样，为客人解决各种难题。他们就是国际酒店金钥匙组织（union internationale des concierges d'hotels，UICH）的成员——中国酒店金钥匙。

1. 金钥匙服务简介

金钥匙服务译自“concierge”，是一种委托代办的服务概念。随着酒店业的发展，金钥匙的服务范围不断扩大。在现代酒店业中，金钥匙已经成为为客人提供全方位的“一条龙服务”的岗位，只要不违反法律和社会伦理道德，任何事情金钥匙都竭尽所能，为客人解决一切困难。他们见多识广、经验丰富、谦虚热情、彬彬有礼、善解人意，可以为客人代购婴儿奶嘴，也可以为客人代租飞机，甚至可以为客人把金鱼送到地球另一边的朋友手中，因此金钥匙又被客人称为“万事通”。

通常，酒店金钥匙大多设置在酒店大堂礼宾服务处，他们除了负责日常管理协调门童、行李员的工作外，还肩负着许多委托代办事务，满足客人的各种个性化需求。目前，中国的旅游服务必须要考虑到客人的吃、住、行、娱、游、购六大内容。酒店金钥匙的一条龙服务

也正是围绕这些方面的需求而开展的。例如，安排车到机场、车站、码头接客人；根据客人的要求介绍各特色餐厅，并为其预订座位；联系旅行社为客人安排好导游；当客人需要购买礼品时，帮助客人在地图上标明各购物点等。最后当客人要离开时，在酒店帮助客人买好车、船、机票，并帮客人托运行李物品；如果客人需要，还可以订好下一站的酒店，并与下一城市酒店的金钥匙落实好客人所需的相应服务。让客人从接触酒店开始，一直到离开酒店，自始至终都感受到无微不至的关怀。

总之，酒店金钥匙就是酒店内外综合服务的总代理，他们有着强烈的对客服务意识和奉献精神，他们实践、奉行着“在客人的惊喜中寻找富有乐趣的人生”的人生哲学，他们是一个在旅途中可以信赖的人，一个充满友谊的忠实朋友，一个能够解决麻烦问题的好帮手，一个个性化服务的专家。酒店金钥匙服务是酒店管理水平和服务水平的一种成熟标志，是酒店在具有完善的设施设备、全面的服务项目、规范的服务流程和高质量的服务水平的基础上，更高层次的酒店经营管理的艺术体现。

 **知识链接 4-3**

金钥匙的历史演变

关于“concierge”一词的来源，一种说法是来源于拉丁文，语意为“保管”“管理”或是“仆人”；另一种说法是“comte des cierge”（蜡烛伯爵，即保管蜡烛的人），是负责满足一些到豪华场所嬉乐的贵族们的奇想和渴望，以及其他需求的人。

随着旅游业欣欣向荣，现代酒店的“concierge”诞生了。1929 年 10 月 28 日，来自法国巴黎 Grand Hotel 酒店的 11 个委托代办建立了金钥匙协会，协会章程允许金钥匙们通过提供服务而得到相应的小费。他们发现那样可以提高对客服务效率，随之还建立了城市内的联系网络。1952 年 4 月 25 日，来自欧洲 9 个国家的代表在法国东南部的戛纳举行了首届年会并创办了欧洲金钥匙大酒店组织（union Europeene des portiers des grand hotel，UEPGH）。1970 年，欧洲金钥匙大酒店组织成为国际金钥匙大酒店组织（union international portiers grand hotel，UIPGH）。1997 年联盟更名为 UICH。截至 2011 年，国际酒店金钥匙组织已经拥有 42 个成员国及地区组织。

金钥匙在中国最早出现在广州的白天鹅宾馆。1997 年 1 月在意大利首都罗马举行的国际金钥匙第 44 届年会上，中国被接纳为国际酒店金钥匙组织的第 31 个成员国。今天，国际金钥匙组织是全球唯一拥有近 90 年历史的网络化、个性化、专业化、国际化的品牌服务组织。自 1995 年被正式引入中国以来，在中国已经发展到了在 285 个城市共 2 300 多家企业（其中酒店 1 900 多家、顶级物业 330 多家、高端服务行业 70 多家）；拥有 3 900 多名金钥匙会员，其中总经理会员 900 多人。

国际酒店金钥匙组织联合会会徽如图 4.1 所示，中国酒店金钥匙组织会徽如图 4.2 所示。



图 4.1　国际酒店金钥匙组织联合会会徽



图 4.2　中国酒店金钥匙组织会徽

2. 金钥匙在酒店服务管理中的作用

如今，最权威的酒店管理专家认为，金钥匙是高星级酒店管理的心脏与灵魂，对于优化酒店管理、形成高素质的服务群体意义深远。概括地讲，金钥匙在酒店服务与管理中的作用主要体现在以下几个方面。

（1）酒店沟通宾客的服务桥梁。宾客需求和酒店需求是需要沟通与磨合才能达到和谐的。首先，金钥匙给客人提供超值服务，让宾客感受到物有所值或物超所值，这无疑是加强酒店与宾客沟通的有效途径，很好地协调了宾客关系。其次，金钥匙一改传统的酒店服务中餐饮、客房、康乐各自为战的局面，为宾客提供吃、住、行、游、娱一条龙服务，进而成为酒店服务的代言人和总代理。“有事请找金钥匙”已成为经常入住高星级酒店客人的口头禅。

（2）酒店了解宾客需求的情报中心。在当前的酒店经营中，明智的酒店经营者已把信息管理放到与人、财、物管理同等重要的位置。金钥匙利用其网络组织在信息收集与管理中占有很大优势。首先，金钥匙可以与本地金钥匙会员联合，广泛收集社会服务信息，如酒店所在城市的政治、经济、文化、历史、工农业、商贸、旅游场所及有关业务信息等。其次，金钥匙整理的客史档案往往是最精确、最优秀的，记录着客人的喜好、生活习惯、性格、脾气等重要内容。这些翔实、准确的客人情报是酒店改进管理办法、提供超常服务、铸造忠诚客源群体的有力武器。

（3）酒店优质服务良性发展的助推器。金钥匙在许多酒店都是服务的明星，他们对客人而言犹如一把万能钥匙，似乎无所不能，为客人解决各种难题；对服务人员而言是工作经验丰富、深谙待客之道的上好管教人员。金钥匙无论在工作中的言传身教，还是培训中对礼貌礼节、服务意识、服务技巧的示范，都会收到其他部门或个人培训所达不到的效果。高涨的工作热情、强烈的责任心、丰富的知识、体贴入微的关怀及与酒店各部门和睦融洽的关系，都决定着金钥匙应该有意识或潜意识地引导和培育着酒店优质服务群体的形成，推进酒店优质服务的良性发展。

（4）酒店外联的排头兵。酒店往往与外界各单位有密切联系，如车站、机场、航空公司、电信局、报社等。金钥匙在处理委托代办业务中会与其建立良好的人际关系，为酒店外联队伍建设做出了重要贡献，为酒店外联工作进行了较好的铺垫。

3. 金钥匙岗位职责

（1）全方位满足住店客人提出的各种合理要求，为客人提供多种服务，如行李服务、医疗服务、托婴服务、沙龙约会服务、特色餐饮服务、旅游与导购服务等，做到有求必应。

（2）保持良好的职业形象，以大方得体的仪容仪表，亲切自然的言谈举止迎送抵、离酒店的客人，对抵、离店客人给予及时关心。

（3）控制酒店门前车辆交通活动，检查大厅、行李房及其他公共活动区域清洁卫生状况。

（4）检查行李车、秤、行李存放架、轮椅等设施设备，保证行李服务设备正常运转。

（5）对行李员工作活动进行管理和调控，保证大门外、门内各岗位有人值班和对客服务。

（6）为客人提供计算机与通信技术支持服务。

（7）指导培训行李员，提升行李员对客服务技能和技巧。

（8）将上级命令、所有重要事件或事情记录在行李员、门童交接班本上，每日早晨呈交前厅经理，以便查询。

（9）协助大堂副理处理酒店各类投诉和纠纷问题，协同保安部对行为不轨的客人进行调查。



案例分析 4-5

替客人到机场提取行李

一位从贵阳来北京的客人，到酒店总台办理住宿登记手续，在办理手续的同时对总台接待员说："我刚下飞机，有一个手提箱因太重，办理了飞机托运，没有与我同时抵达，晚上 7:30 左右才能到达首都机场。因我旅途劳累，想麻烦你们帮我到机场提取行李，可以吗？"

总台接待员说："我们一会儿给您回复。"在给此客人办完登记手续后，总台接待员将此事告诉了金钥匙小高，小高立即给客人房间打电话，向客人了解详细情况，询问客人手中是否有提取行李的凭证、行李的大小和颜色、航班号、到达时间等详细信息，客人一一告诉了小高，随后小高便去客人房间拿取行李牌及往返车费。回到前厅后，小高利用金钥匙服务网络开始联系，首先想到了与金钥匙有着良好合作关系的首都机场空港俱乐部，因托运的行李在隔离区内，非机场工作人员不得入内，便请空港俱乐部的机场专员杨先生帮助把此事办妥。晚上酒店礼宾部人员从酒店出发到机场，很顺利地取到客人的行李，并及时给客人送到了房间。客人拿到行李后非常激动地说："太谢谢了，酒店金钥匙真是帮了我的大忙，今天真正享受到了你们的超值服务，确实物超所值。"

分析：金钥匙的职责几乎无所不包，为客人的服务几乎无所不能。在酒店前厅服务中，金钥匙要做到知识面广，诚心帮助他人，才能体现酒店无微不至的服务理念。通过周到、细致的对客服务，实际上是对酒店进行宣传，创造酒店品牌。首先，案例中接待员的做法是正确的，对于客人的服务要求不能回绝，但不属于自己职责范围内的工作也不能随意答应。其次，金钥匙小高得知客人的要求后，马上向客人了解情况，与机场有关方面进行联系，并顺利将客人行李取回送到房间，使客人体验了酒店金钥匙服务，给酒店赢得了良好的口碑和评价。

4. 金钥匙素质要求

金钥匙要树立先进的服务理念，真诚的服务思想，通过其广泛的社会联系和高超的服务技能，为客人解决各种各样的难题，创造酒店服务的奇迹。因此，酒店金钥匙必须具备很高的个人素质和能力。

1）思想素质

金钥匙应具有的思想素质如下。①遵守国家法律法规，遵守店纪店规，有高度组织纪律性。②热爱本职工作，敬业奉献，有耐心和高度的责任心。③遵循"宾客至上，服务第一"的宗旨，有很强的顾客意识和服务意识。④乐于助人，品质热心，充满活力。⑤对顾客忠诚，对酒店忠诚，不弄虚作假，有良好的职业道德。⑥有良好的团队协作精神，个人利益服从国家利益和集体利益。⑦自信、谦虚、宽容、积极进取。

2）能力要求

金钥匙的能力要求包括以下方面。①交际能力：彬彬有礼、善解人意、乐于并善于与人沟通。②语言表达能力：清晰、准确。③身体健康，精力充沛：能适应长时间站立工作和户外工作。④有耐性：热情、耐心、细致。⑤应变能力：能把握原则，灵活解决各种问题。⑥人际交往能力：善于广交朋友，与政府、相关行业、同行等建立广泛的社会关系网络。⑦组织协调能力：有广泛的协作网络，能正确地处理与各行业、各部门间的关系。

3）业务知识技能

金钥匙应具备的业务知识技能如下。①通晓多种语言，熟练掌握本职工作的操作流程。②计算机操作熟练，掌握中英文打字、计算机文字处理、网络运用等基本技能。③掌握所在

酒店的详细资料，包括酒店历史、服务设施、服务价格等。④熟悉本地区三星级以上酒店的基本情况，包括地点、主要服务设施、特色和价格水平。熟悉本市的主要旅游景点，包括地点、特色、服务时间、业务范围和联系人。能帮助客人安排市内旅游，掌握其线路、花费时间、价格及联系人。⑤掌握一定数量的本市高、中、低档的餐厅、娱乐场所、酒吧的信息资料，包括地点、特色、服务时间、价格水平、联系人。按照中国酒店金钥匙组织会员入会考核标准，申请者必须掌握本市高、中、低档的餐厅各 5 个，娱乐场所、酒吧 5 个（小城市 3 个）。⑥能帮助客人购买各种交通票据，了解售票处的服务时间、业务范围和联系人。⑦能帮助客人修补物品，包括手表、眼镜、小电器、行李箱、鞋等，掌握这些维修处的地点和服务时间。⑧熟悉本市的交通情况，掌握从本酒店到车站、机场、码头、旅游点、主要商业街的路线、路程和出租车价格（约数）。⑨能帮助外籍客人解决办理签证延期等问题，掌握有关单位的地点、工作时间、联系电话和相关手续。⑩能帮助客人邮寄信件、包裹、快件，懂得邮寄事项的要求和手续。能帮助客人查找航班托运行李的去向，掌握相关部门的联系电话和领取行李的手续等。

 **知识链接 4-4**

国际金钥匙组织中国区会员申请入会条件和程序

1. 基本条件

申请人必须年满 23 岁，品貌端正，在中国服务行业（含高星级酒店、高档物业及将开展金钥匙服务的领域）工作的委托代办负责人（或称首席礼宾司、庶务部主管、服务总管等），有五年以上服务管理工作经验，含三年以上委托代办工作的经验，至少掌握一门以上的外语，参加过国际金钥匙组织中国区的会员资格培训班并获得证书。

2. 申请程序

申请程序如下。①申请人参加国际金钥匙组织中国区主办的金钥匙资格培训班并取得资格证书。②申请人登录账户在网上填写申请书。③申请人上传穿着深色西装的标准一寸彩色照片一张。④申请人上传一张在岗工作照片。⑤申请人上传身份证的正反面。⑥申请人上传所在单位的总经理的推荐信（需总经理签名）。⑦申请人上传学员资格证书。⑧申请人上传在企业工作五年的履历证明文件（需加盖公章）。⑨申请人上传 3 个本人的服务事迹。⑩申请人通过总部服务预订系统成功开展 3 次金钥匙服务预订。

4.2 总 机 服 务

电话总机是酒店内外信息沟通联络的通信枢纽，是处理紧急事件的指挥中心，在对客服务中有着不可替代的重要角色和地位。总机话务员以电话为媒介，为客人提供转接电话、问询、留言、叫醒等各种话务服务，其虽不直接和客人见面，但要用甜美的声音和规范的语言来体现酒店的热情和礼遇。总机话务员的服务态度、语言艺术和操作水平直接决定着话务服务的质量，影响着酒店的声誉和形象。而且，许多客人对酒店的第一印象，是在与总机话务员的电话接触中形成的。总之，电话总机也是酒店对外的一个无形门面，做好总机话务服务对酒店运营管理有着重要意义。

4.2.1 总机话务员主要岗位职责、素质要求及服务基本要求

1. 总机话务员主要岗位职责

总机话务员的主要岗位职责包括以下内容。

（1）检查仪容仪表，做好服务准备。

（2）查看交班记录，注意各项工作安排。

（3）了解酒店当日客情、天气变化及有关信息，掌握当日住店 VIP 基本情况。

（4）为客人提供转接电话、问询、留言、叫醒等服务。

（5）处理长途电话账单，及时输入计算机并进行核对。

（6）遇到紧急情况及时报警，并通知有关部门和人员。

（7）做好总机服务的安全和保密工作。

（8）完成上级布置的其他工作。

2. 总机话务员素质要求

根据总机话务工作的特点，总机话务员必须具备以下素质。

（1）身体健康，无耳、喉部慢性疾病，无传染性疾病。

（2）口齿清楚，言语准确，吐字清晰，音色甜美，态度和蔼。

（3）听写迅速，反应敏捷，记忆力强，能熟记酒店所有部门及主要负责人、本地市和国内国际常用电话号码。

（4）热爱本职工作，态度认真，有责任感，耐心专注，严守秘密。

（5）有较强的外语听说能力，能用 3 种以上外语为客人提供话务服务。

（6）熟悉计算机及办公软件使用操作，打字速度较快。

（7）熟悉本地市旅游景点及餐饮娱乐等方面的信息。

（8）有很强的沟通能力，懂得沟通技巧，善于与人沟通。

（9）具备一定的酒店专业知识和素养，精通礼节礼貌，个人修养较好。

（10）有酒店话务服务或相似工作经历，熟悉电话业务。

3. 总机话务服务基本要求

总机话务服务基本要求如下。

（1）响铃三声之内接听电话，若不能及时接听，应向客人表示歉意。

（2）接到电话时，应先用中英文准确地自报身份，并自然亲切地问候客人。

（3）与客人通话时，声音必须清晰、亲切、自然、甜美，音调柔和，语速适中。

（4）以热情的态度、礼貌的语言和娴熟的技能，优质高效地为客人提供服务，使客人能够通过电话感觉到微笑、热情、礼貌和修养。

（5）能够辨别主要常住贵宾和管理人员的声音，接到他们的来电时，给予恰当的尊称。

（6）遇到无法解决的疑难问题及时将电话转给领班、主管处理。

（7）转接电话时注意核对客人房号和姓名，对有保密要求和免电话打扰等特殊情况要慎重处理，并适时做好电话留言服务。

（8）为了能迅速、高效地转接电话，话务员必须熟悉本酒店的组织机构、各部门的职责范围、服务项目及常用电话号码，掌握最新的、准确的住店客人基本资料。

（9）提供电话服务时，注意为客人保密，不能泄露住店客人房号等有关信息。

（10）接到火警等紧急电话时，要沉着、冷静，坚持提供高效率的通信服务，使电话总机成为酒店处理突发紧急事件的指挥中心，以便酒店管理人员迅速控制局势，合理调动人力。

4.2.2 总机服务项目及要求

酒店总机房一般配备程控电话交换机、自动计时计费和自动叫醒等计算机设备，以及播放酒店背景音乐的音响设备，为客人提供转接电话、国内国际长途电话、叫醒、问询、留言、播放背景音乐等服务。在发生紧急突发事件时，总机还有充当临时指挥中心的作用。

1. 转接电话

（1）接转外线电话时，先用中英文报店名并向客人问好，然后礼貌地询问客人需要什么帮助。

（2）仔细聆听来电客人的转接要求，认真核对受话人、房间号码和需转接电话号码是否准确一致，并根据客人要求准确、迅速转接电话，并礼貌告知客人“电话转接中，请稍等”，如电话占线，则先用音乐保留。

（3）若无人接听（响铃约半分钟）或一直占线，则要主动询问客人是否需要留言。给住店客人的留言一般由话务员记录，经复述确认后，开启客人房间内的电话留言信号或将留言单送至客人房间。给酒店管理人员的留言，经话务员记录复述确认后，通过手机或其他有效方式尽快转达。

（4）对于有保密要求的客人，如果客人表示不接任何电话，应立即通知总台在计算机中输入保密标志，遇来访者问询或电话查询时，告之该客人尚未入住本酒店。如果客人事先并没有要求不接任何电话，则问清来电者姓名、单位，然后询问住店客人是否需要转接电话，客人同意就予以转接，不同意则告之来电者该客人尚未入住本酒店。

（5）当住店客人要求“免电话打扰”时，应礼貌地向来电者说明，并建议其留言或待取消“免电话打扰”之后再来电话。

（6）当来电者只知道住店客人姓名而不知房号时，应请其稍等，查出房号并经住店客人同意后予以转接，但不能告诉来电者住店客人的房号。如果来电者只告诉房号，应首先了解住店客人姓名，经核对无误后予以转接。

（7）挂电话时切忌匆忙，礼貌地请客人先挂。

知识链接 4-5

客房电话免费计划

现代酒店一般采用程控直拨电话系统，客人可以在房间内直拨国内长途电话和国际长途电话。客人在拨打长途电话时，通过拨号自动接通线路，通话结束后，计算机自动计算费用并打印账单。因此，直拨电话的设立，不仅加快了通信联络的速度，大大方便了客人，减轻了话务员的工作量，而且减少了酒店与住店客人之间因话务费而引起的纠纷。

如今，许多酒店为吸引客源，开始实行客房免费长途电话。例如，按照这些酒店与中国电信的约定，酒店的入住客户每天可免费打 3 小时国内长途电话和市话。而且中国电信推出的“酒店完美联盟”计划就包括了“客房电话免费计划”。中国电信“酒店完美联盟”就是通过语音、数据、图像等信息化载体，面向酒店住客综合提供“长途电话随便打、宽带网络随意用、综合信息随心查”的信息通信服务，以高效、快速地提高酒店的信息化应用水平。加盟酒店不仅最大限度地满足客户在酒店的娱乐、商务、休闲、生活等个性化需求，而且提升了酒店的通信服务质量和酒店服务档次，打造了服务特色，增加了吸引客人入住的免费服务项目，提高了酒店的入住率和回头率。总之，这种全新的业务合作模式实现了酒店、电信和住客的多方共赢。

2. 问询留言

酒店内外客人常常会向总机话务员提出各种服务问询和信息查询。因此，话务员也要像总台问询处一样不断地更新信息资料，并与总台问询处保持一致，以便为客人提供问询服务。酒店总机话务员为客人提供电话问询服务和受理留言时，应遵守基本服务规范。为了更方便、快速地解答客人问询，总机房通常设立记事板记录当天的天气情况、要求提供保密或“免电话打扰”服务的住店客人房号、酒店主要管理人员去向及常见客人问询内容等常用信息。当住店客人暂不在房间时，或者住店客人要求“免电话打扰”时，话务员要主动询问来电者是否需要留言。此外，当酒店总台向客人催缴押金、征询客人是否续住等事宜，以及收到客人较重要的邮件时，通常通过电话留言来通知住店客人。



实训练习 4-5

问讯服务

1. 实训内容

实训的具体内容见表4-13。

表4-13 实训内容

实训程序	标准规范
准备工作	（1）检查总机交接记录，搞好总机房清洁卫生 （2）整理仪容仪表，嗓音清亮，面带微笑，准备接听电话
接听电话	（1）电话响铃三声之内接听电话，一般宾客来电最好在响铃第二声和第三声之间接听电话。若不能及时接听，应向客人表示歉意 （2）接转外线电话时，要先用中英文报店名并问好，然后询问客人需要什么帮助
解答问询	（1）仔细聆听来电客人问询内容，给予耐心解答 （2）对暂不清楚的疑难问题，转接领班或主管处理 （3）对属于商业机密等无法回答的问题予以婉言谢绝 （4）遇电话占线、无人接听、免电话打扰和保密处理等情况时，礼貌询问来电客人是否需要留言服务 （5）挂电话时切忌匆忙，礼貌地请客人先挂

2. 情景模拟

问询服务

话务员：您好！金陵大酒店，我能帮助您吗？

客　人：请问，王伟是住在你们酒店吗？

话务员：小姐，请您稍等！请问您怎么称呼？

客　人：我叫李颖，是王伟的爱人。

话务员：王太太，您好！非常抱歉，计算机里没有王伟先生的住宿资料（客人登记信息中要求保密服务）。

客　人：不对呀，他应该住在你们酒店的啊。

话务员：是吗？那这样，我再到里面的登记簿上看看是否能查到王先生入住的资料，好吗？

客　人：好的，谢谢！

话务员：不客气，能为您服务我感到非常荣幸。请您稍等！

话务员：（致电王伟房间）王先生，您好！您太太电话找您，可以告诉她您的房间号码吗？

王先生：就说我没有住店。

话务员：好的，我们一定会按照您的要求去做。祝您住店愉快！再见！

（回复王太太）王太太，让您久等了，很遗憾，登记簿上也没有记录王伟先生入住的信息。

客　人：是吗？那好吧，谢谢！

话务员：不客气。希望有机会再次为您效劳！

客　人：好的，再见！

话务员：再见！

3. 实训考核

掌握酒店总机问询服务的基本操作流程，强化总机问询服务操作规范，学习正确地接听电话，耐心地解答客人问询，以及灵活地处理在问询服务过程中出现的各种问题。实训考核的具体项目见表 4–14。

表4–14　实训考核

班组：　　　　　　　　姓名：　　　　　　　　学号：　　　　　　　　时间：

项　目	要　　求	分值（总分10）	得　分
接听电话	接听电话及时，自报身份规范，问候客人亲切。若不能及时接听，向客人表示歉意	3	
解答问询	仔细聆听问询内容，解答耐心详细。对暂不清楚的疑难问题，转接领班或主管处理	3	
语言艺术	普通话标准，语音清晰；语速适中，敬语规范	2	
操作水平	服务流程熟悉，总机操作熟练，对客服务灵活，问询回答迅速，留言记录准确	2	

3. 叫醒服务

叫醒服务是指总机话务员通过电话或其他酒店服务人员通过人工方式，将住店客人在其事先预定要求的时间内叫醒。叫醒服务时间一般多是早上，当然也可以是在下午或其他任何时间。通常，团队客人和商务客人的叫醒服务较多。团队客人的叫醒服务一般由导游告知总台接待员，再由接待员转告总机话务员。商务客人的叫醒服务通常由客人直接向总机话务员提出。此外，叫醒服务还可以是客人向客房服务中心服务员、大堂副理等人提出，再由他们转告总机话务员。

酒店向客人提供叫醒服务的方式主要有两种，即人工叫醒和自动叫醒。人工叫醒指的是话务员在客人要求的叫醒时间电话进房将客人叫醒，或者由其他服务人员敲门进房将客人叫醒。自动叫醒则是指话务员将客人叫醒时间及房号输入计算机，由计算机自动执行电话叫醒服务。现代酒店电话总机一般都具有自动叫醒服务功能，因此，酒店通常向客人提供自动叫醒服务。



案例分析 4–6

叫醒服务风波

一天早晨 9:00，酒店大堂黄副理接到住在 806 房间的客人的投诉电话："你们酒店怎么搞的，我要求叫醒服务，可到了时间，你们却不叫醒我，误了我乘飞机……"不等黄副理回答，对方就

“啪嗒”一声挂了电话，听得出，客人非常气愤。黄副理意识到这投诉电话隐含着某种较严重的势态，于是查询当日 806 房的叫醒记录，记录上确有早晨 6:30 叫醒服务要求，根据叫醒记录和总机接线员回忆，6:30 时的确为 806 房客人提供过叫醒服务，当时客人曾应答过。黄副理了解清楚情况后断定，责任不在酒店，但黄副理仍主动与 806 房客人联系。“孔先生，您好！我是大堂副理，首先对您误了乘飞机而造成的麻烦表示理解。”黄副理接着把了解的情况向客人做了解释。但客人仍怒气冲冲地说：“你们酒店总是有责任的，为什么不反复叫上几次呢？你们应当赔偿我的损失！”客人的口气很强硬。“孔先生，请先息怒，现在我们暂时不追究是谁的责任，当务之急是想办法把您送到要去的地方，请告诉我，您去哪儿，最迟必须什么时候到达。”黄副理的真诚，使客人冷静下来，告诉他明天早晨要参加西安的一个商贸洽谈会，所以今天一定要赶到西安。黄副理得知情况后，马上请酒店代售机票处更改下午去西安的机票，而代售处下午飞往西安的机票已售完。黄副理又打电话托他在机场工作的朋友，请务必想办法更改一张下午去西安的机票，后来又派专车去机场更改机票。孔先生接到更改的机票后，才承认自己今晨确实接过叫醒电话，但应答后又睡着了，责任在自己，对黄副理表示歉意。

分析：电话叫醒服务是酒店总机服务的一项重要内容，它常常涉及客人的行程计划和日程安排，关系到客人的航班和车次。因此，如果叫醒服务出现差错，将可能给客人带来不可弥补的损失，酒店也会因此遭到客人的强烈投诉。所以，总机话务员在受理此项服务时，要认真对待，细心操作，严守规程，慎之又慎，必须详细询问客人姓名、房间号码和叫醒时间，并进行复述确认，规范填写叫醒记录单，准确地将叫醒要求输入计算机，并在计算机自动执行叫醒后主动电话进房进行二次确认。本案例的责任显然不在酒店，而客人又将责任推给酒店。大堂黄副理在接受投诉时并未与客人争论是非，而是站在客人的立场上，设法采取相应的补救措施来解决首要问题，挽回客人的损失，维护酒店的利益，这体现了黄副理处理投诉的冷静、理智和较强的职业道德。



实训练习 4-6

叫醒服务

1. 实训内容

实训的具体内容见表 4-15。

表4-15　实训内容

实训程序	标准规范
准备工作	（1）检查总机交接记录，保持总机房清洁卫生 （2）整理仪容仪表，嗓音清亮，面带微笑，准备接听电话
接听电话	（1）电话响铃三声之内接听电话。若不能及时接听，应向客人表示歉意 （2）接转外线电话时，要先用中英文报店名并问好，然后询问客人需要什么帮助
接受叫醒服务	（1）仔细聆听来电客人要求，问清客人房号和叫醒时间，并复述确认，以确保叫醒时间无误 （2）认真填写叫醒记录，注意笔迹清楚，防止差错 （3）将需要叫醒的房号、时间输入计算机。总机领班或主管应核对输入记录，以防有误 （4）挂电话时切忌匆忙，礼貌地请客人先挂

续表

实训程序	标准规范
实施叫醒服务	（1）按时检查计算机叫醒记录执行情况，5分钟后电话进房确认客人是否被准时叫醒 （2）留存计算机叫醒记录，存档备查 （3）如计算机出现故障，应采取人工叫醒方式将客人按时叫醒 （4）如计算机自动叫醒服务无人应答，则用人工叫醒的方法再叫醒一次；若仍无人应答，则立即通知大堂副理或客房服务员，前往查看叫醒客人

2. 情景模拟

话务员：晚上好！总机，我能帮助您吗？

客　人：我要订一个明天早上的叫醒服务。

话务员：先生，请问您需要的叫醒时间是几点？

客　人：早上6:30。

话务员：好的，先生，请问您的房间号码是多少？

客　人：815房。

话务员：好的，您是815房的张先生吧？

客　人：是的。

话务员：张先生，您需要的明天早上6:30的叫醒服务预定好了，请问您还有其他需要吗？

客　人：没有了，谢谢你。

话务员：不客气，张先生晚安！

3. 实训考核

掌握酒店叫醒服务的基本操作流程，强化叫醒服务操作规范，准确记录叫醒时间，按时实施叫醒，以及灵活地处理在叫醒服务过程中出现的各种问题。实训考核的具体项目见表4–16。

表4–16　实训考核

班组：　　　　姓名：　　　　学号：　　　　时间：

项　目	要　求	分值（总分10）	得　分
接听电话	接听电话及时，自报身份规范，问候客人亲切。若不能及时接听，向客人表示歉意	1	
接受叫醒服务	叫醒要求记录清楚，复述确认无误，叫醒房号、时间及时输入计算机，核对无差错	2	
实施叫醒服务	及时检查计算机叫醒执行情况，适时电话进房进行确认，相关资料做好存档	3	
语言艺术	普通话标准，语音清晰；语速适中，敬语规范，声音甜美	2	
操作水平	服务流程熟悉，总机操作熟练，叫醒时间记录准确，计算机设定无误	2	


知识链接 4-6

叫醒失误的处理及防范对策

1. 叫醒失误的处理

通常，当出现叫醒失误时应立即采取以下补救措施。①立即查明原因，向客人表示歉意。常见叫醒失误的原因有酒店话务员忘做叫醒记录、叫醒时间和房号输入计算机有误、计算机出现故障未及时发现、客人要求叫醒服务时报错房号、客人房间电话没有放好、客人睡得过熟、没有听见电话响铃，等等。总之既有酒店方面的原因，也有客人方面的原因，如属酒店过失，则赔礼道歉，如属客人个人原因，则表示歉意。②安抚客人情绪，了解叫醒失误给客人带来的影响和当前客人的紧急需求。③设法解决客人当前紧急需求，减轻叫醒失误造成的影响。比如，当客人因叫醒失误耽误行程，酒店可利用各种渠道，通过各种途径将客人尽快送往目的地。

2. 叫醒失误的防范措施

叫醒服务事关重大，话务员在受理这项服务时必须万无一失。为防范叫醒失误，酒店在提供叫醒服务时，应着重做好以下工作。①准确填写叫醒登记表，待信息输入计算机后汇总打印，并认真核对，防止输入有误。②及时检查计算机叫醒执行情况，电话进房检查核实，以确保客人被准时叫醒。同时，话务员可以把当天的天气情况告诉客人，提醒客人注意天气变化，并询问客人是否需要房内用餐等其他服务。③将客人的叫醒要求按楼层汇总，并把叫醒记录送往各楼层，要求楼层服务员留意房间动态。对商务客人和 VIP 应着重注意，如有必要可指定专人实施电话进房叫醒，并在叫醒服务 10 分钟后为客人送上咖啡、茶或报纸。④由于很少有人乐于在熟睡中被叫醒，因此话务员在提供此项服务时须十分注意方式，应尽可能地使客人感到亲切。

4. 紧急情况处理

电话总机除了提供以上基本服务外，还有一项重要职责就是当酒店发生紧急突发事件时，充当酒店的临时指挥协调中心。酒店紧急突发事件通常是指可能发生的火灾、水灾、盗窃、伤亡等各种恶性事件。若出现上述情况时，话务员要沉着、冷静，坚持提供高效率的通信服务，使电话总机成为酒店处理突发紧急事件的指挥协调中心，以便酒店管理人员迅速控制局势，合理调动人力。

（1）接到客人或员工紧急报警时，应立即问清事情的发生地点、时间、严重程度等相关情况，以及报警者的姓名、房号或部门，迅速做好记录，同时告知报警人员寻找紧急出口疏导撤离或保护现场。

（2）按酒店规定立即通知值班经理、大堂副理、保安部等相关部门和人员，根据上级指示，迅速与市内消防、安全等相关部门联系。

（3）严格执行上级指令，在未接到撤离指示前坚守岗位，保证通信畅通。

（4）在电话服务中，对内注意安抚客人，稳定情绪。遇外界打探消息者，一般予以婉拒不做答复，如有必要可转接大堂副理处理。

（5）做好紧急事件电话处理记录，以备事后检查。

4.3 商务中心服务

为了满足客人的商务需求，现代酒店一般都设有商务中心，为客人提供商务文秘服务、设备出租服务和会议筹办服务。因此，商务中心可以说是商务客人“办公室外的办公室”。目

前，一般酒店商务中心多位于前厅附近的公共区域，以方便店内外客人，同时也便于与总台联系，沟通有关信息。商务型酒店则多将商务中心设置于三楼及以上楼层，以保持商务中心安静、舒适、优雅、干净，方便客人从事商务活动。

4.3.1 商务中心员工主要岗位职责及素质要求

1. 商务中心员工主要岗位职责

（1）具有一专多能或专业业务技术的能力，了解各种商务办公设备的性能和作用。

（2）能熟练操作各种商务办公设备，能简单维护、保养设备和排除常见故障。

（3）负责收发传真、电报，并提供翻译、打印、复印、文字处理、网络办公、长途电话、设备出租等各项商务服务。

（4）负责办理经领导批准的各种酒店内部办公服务和电信服务。

（5）配合有关部门、岗位做好商务中心各项业务服务的收费工作，如是非住店客人或非签单消费的住店客人，应现场收费，并做好工作记录，保存各种原始资料。

（6）负责工作区域内的清洁卫生工作，为客人提供一个安静、舒适、优雅、干净的环境。

（7）完成上级交办的其他各项事宜。

2. 商务中心员工素质要求

商务中心工作的基本要求：接待客人热情礼貌，回答客人问询迅速、准确，为客人提供高质、快捷、耐心、细致的服务。为了做好商务中心的服务工作，要求商务中心员工应具备以下素质。

（1）熟悉本部门工作业务流程，掌握各项工作技巧和服务技能。

（2）性格外向，机智灵活，能与客人进行良好的沟通。

（3）工作认真、细致、有耐心。

（4）具有大专以上文化程度和较高的外语水平，知识渊博，英语听说、口译、笔译熟练。

（5）具有熟练的计算机操作能力和打字技术。

（6）掌握本地旅游景点及餐饮娱乐等方面的信息（如本市旅游景点及娱乐场所的位置、电话、票价及消费水平等），熟悉酒店设施、服务项目。

（7）熟知国内外邮政须知及收费标准，熟知国内外报纸杂志的类型及收费标准。

（8）商务中心的票务员，还应与各航空公司和火车站等交通部门保持良好的关系，熟知各种类型的票价及各种收费制度。

4.3.2 商务中心主要业务流程

商务中心通常设置一定数量的办公桌椅、沙发，配置电话机、计算机、打印机、复印机、传真机、投影仪等一系列商务办公用品，以及与商务相关的报纸、期刊和图书资料，为客人提供打字、复印、传真、电话、翻译等文秘服务，电邮、网络等信息服务，邮件、票务等委托代办服务，以及设备出租、会议筹办等会议服务。其主要业务流程如图 4.3 所示。具体服务的基本流程如下。

1. 打印服务

打印服务即按照客人的要求将文稿打印成印刷体文件，是商务中心常见的服务项目之一，其基本服务流程如下。

（1）客人走近时，主动向客人问好，礼貌询问客人需求。

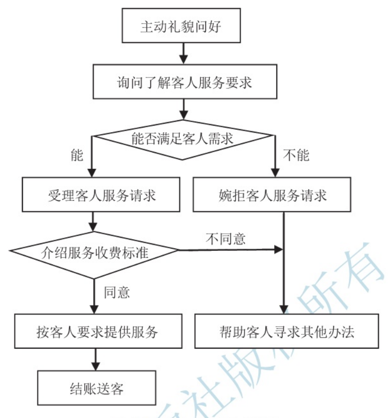


图 4.3　商务中心主要业务流程

（2）客人要求打印服务时，请客人出示原稿，并问清稿件处理与打印要求。

（3）立即通览文稿，如有不清楚或不懂之处当面向客人询问清楚，尤其排版要求和打印格式要求。当客人提出外文打印要求时，如日语、俄语、法语等，视酒店具体情况受理。如果不能受理，可婉拒或推荐给其他可打印的地方。

（4）向客人介绍服务收费标准，询问客人付费方式。同时，记下客人的姓名、房号、联系电话和取稿时间。

（5）打出样稿后仔细核对，并主动与客人联系，请客人校对。如有错误，请客人在样稿上用笔把错误勾出，以便及时修正。

（6）校对结束，按客人要求的排版格式、纸张大小、字体规格、字号大小、打印份数打印稿件，并仔细核对原稿，确保无误。客人要求装订时，按要求替客人装订好原稿及打印稿。

（7）客人来取稿件时，按酒店规定计算费用，请客人结账，收款时应唱收唱付。若客人要求签单，礼貌地请客人出示房卡，与总台核实后请客人在账单上签字。若客人不能在商务中心营业时间内提取文件，则告之客人文件将移送至总台，客人可到总台领取。

（8）客人离开时，礼貌地与客人道别，并向客人表示感谢，欢迎客人再来。

（9）在营业报表上做好相应记录。

2. 复印服务

复印服务即按照客人的要求复印处理文件，是商务中心日常服务的主要内容，其基本服务流程如下。

（1）客人前来时，主动向客人问好，礼貌询问客人需求。

（2）客人要求复印服务时，请客人出示原件。

（3）问清客人复印的规格及数量，并主动告诉客人各种复印的收费价格。

（4）检查所要复印的原始材料，根据客人要求设置好复印纸张、深浅等级进行复印。当客人要求缩印或扩印时，应按客人要求妥善处理。如果客人要求复印的材料涉及酒店或国家机密，应及时请示部门经理或向客人说明不能复印的理由。

（5）复印结束后，及时清点、装订原稿并核对复印数量，然后请客人结账，收款时应唱收唱付。当客人要求签单时，礼貌地请客人出示房卡，与总台核实后请客人在账单上签字。

（6）客人离开时，礼貌地与客人道别，并向客人表示感谢，欢迎客人再来。

（7）在营业报表上做好相应记录。

3. 传真服务

传真是现代商务信息沟通的重要工具。它不仅能够传递真迹，而且能够即发即收，具有方便快捷等众多优点。通常，酒店商务中心传真服务的流程如下。

（1）商务中心文员每天上班后，首先应检查前一天晚上有没有收到传真。如果有则把传真输送出来，并做如下处理。①如果是酒店的传真，立即通知接收传真部门派人前来取件，或者通知行李员派送至相应部门，注意及时让取件人在内部文件登记表上做好签名。②如果是住店客人的传真，则认真核对客人的姓名、房号，核对无误后将传真折好装入客用信封，并在信封上注明房号和客人姓名，然后填好收费通知单，通知行李员前来取件，将传真送至客人房间，并请客人在收费通知单上签名确认。

（2）当客人前来收发传真时，热情迎接，礼貌问好。

（3）当客人要求发传真时，请客人准确填写传真号码，并礼貌告知客人传真收费标准。

（4）仔细检查传真文稿是否字迹清楚，没有污损，符合传真稿件要求。如果发现不符合传真稿件要求，应向客人说明不能发送的原因，并建议客人将其复印或重新抄写后再发送。如果发现涉及酒店与国家机密的文件、图片资料，或者是反动、淫秽的文字、图片等，要立即没收，不翻看传阅，并及时上报。

（5）按客人提供的传真号码发送传真，发送成功后按酒店规定标准收取费用，收款时应唱收唱付。当客人要求签单时，礼貌地请客人出示房卡，与总台核实无误后请客人在账单上签字。

（6）如果在传真传输过程中发生故障，要立即查明原因，向客人做好解释工作，并重新发送余下未送达的文件。如果客人所提供的传真号码有误，或某些不可避免的原因致使传真未能顺利发出，则只收取所用时间的电话费用。

（7）当客人要求接收传真时，主动热情帮助客人，并按酒店规定收取相关费用。若客人传真未能及时传到，则请客人留下姓名、房号，待收到传真后将传真送至客人房间，并做好收费工作。

（8）客人离开时，礼貌地与客人道别，并向客人表示感谢，欢迎客人再来。

（9）在营业报表上做好相应记录。

4. 翻译服务

翻译服务一般分笔译和口译两种，其收费计算方式也有所区别，一般情况下，笔译服务按照字数或页数收费，口译服务按照时间收费。酒店商务中心受理翻译服务的基本流程如下。

（1）客人走近时，主动向客人问好，礼貌询问客人翻译要求。

（2）当客人要求笔译时，问清翻译的页数和性质（文件、小说、科技资料等）及取稿时间。

（3）根据翻译资料及酒店政策，确定收费标准，并预收全部或部分费用。

（4）按客人要求翻译资料，如果酒店没有专职翻译人员，可以从兼职翻译档案库找出合适人选进行翻译。

（5）翻译好资料后，通知客人前来领取，并结清费用。如果客人要求签单，礼貌地请客人出示房卡，与总台核实无误后请客人在账单上签字。如果客人对译稿不太满意，可请翻译人员再进行适当修改。

（6）当客人要求口译时，应及时安排翻译人员与客人会面，以便详细了解翻译情况，做好相关工作安排。

（7）客人离开时，礼貌地与客人道别，并向客人表示感谢，欢迎客人再来。

（8）在营业报表上做好相应记录。

5. 票务服务

票务服务是指酒店为住店客人代订机票、车票、船票、戏票等票据的服务。一般酒店会在商务中心设立票务处，为客人提供票务服务。根据具体情况不同，有些酒店将票务服务设在礼宾处或总台，甚至有的请交通部门或专业票务中心在酒店前厅内设点服务。通常酒店商务中心票务服务的流程如下。

（1）热情迎接，主动问好，礼貌询问客人订票要求。

（2）请客人详细填写订票委托单。订票委托单上必须写清楚客人需要预订的票据日期、航班、车次和等级，如硬座、硬卧、软座、软卧、一等舱、普通舱等。同时，还要注明当客人的第一选择无法满足时，指定的第二选择的车票日期和班次等，由客人过目无误后请客人签字确认。

（3）向客人预收订票款，并给客人开好收据，或者在订票委托单上注明预收订票款的金额。如果酒店不能完全保证有票，就必须向客人说明酒店将尽力而为，但不能保证有票，并礼貌地询问客人倘若订不到指定票据时该如何处理。

（4）取到票据后，将票据和找零放在专门的信封内，信封上写清日期、车次、票价、客人姓名、房号、预收款、应找款等重要信息，并通知客人前来取票，或按客人要求送至客人房间。

（5）当客人来取票时，收回订票委托单的取票联妥善保存，并将上述信封交给客人，请客人当面清点清楚。订票过程中的其他合理费用（如专人购票的出租车费）可以向客人收取，但事先应征得客人的许可，事后应有发票或单据。

（6）如果没有买到票，应及时通知客人，并向客人致歉，尽量为客人提供其他帮助。

（7）如果客人订了票又要退票，则及时联系退票，并根据交通部门和酒店规定将相应的退票费退还客人。

（8）当客人通过电话订票时，订票员应根据客人的电话记录详细填写订票委托单，并视具体情况请客人预付票款或提供订票担保，然后向客人复述订票要求进行确认，以防听错记错。

（9）当非住店客人或者订了房但尚未入住的非保证类预订客人要求订票时，应请客人预付票款或提供订票担保，否则不予受理。特殊情况经管理人员同意例外。

（10）客人离开时，礼貌地与客人道别，并向客人表示感谢，欢迎客人再来。

（11）在营业报表上做好相应记录。

6. 邮递服务

邮递服务是指按照客人的要求代替客人邮寄信函或物品，其基本服务流程如下。

（1）热情迎接，主动问好，礼貌询问客人邮递要求。

（2）请客人填写邮寄专用单，并核对客人所填的邮寄单，确保填写清晰、准确无误。

（3）请客人仔细清点邮寄信件的数量，然后在邮寄专用单上填好邮寄物品的名称，寄件人与收件人的姓名、地址、邮编、联系电话等，以方便邮件送达及日后查询。

（4）向客人介绍邮资收费标准，并根据邮件重量收取邮寄费用。当客人现付时，需唱收唱付。当客人要求签单时，礼貌地请客人出示房卡，与总台核实无误后请客人在账单上签字。

（5）客人离开时，礼貌地与客人道别，并向客人表示感谢，欢迎客人再来。

（6）在营业报表上做好相应记录。

7. 会议室出租服务

根据我国国家标准 GB/T 14308—2010《旅游饭店星级的划分与评定》规定，四星级、五星级酒店在商务中心附近应备有专门的会议室供客人洽谈使用。通常会议室出租服务及会议洽谈期间服务基本流程如下。

（1）热情迎接客人，礼貌询问客人租赁需求。

（2）根据客人使用会议室的时间、参会人数、服务规格、设备要求等信息，向客人推介会议室，并主动向客人介绍会议室收费标准。

（3）当客人确定租用后，按规定办理会议室出租预订或租用手续，请客人填写租用登记表，并按规定收取定金。

（4）按客人的要求布置会议场所，并准备会议中的各种设施设备和服务用品。

（5）在会议开始前半小时检查会议室的座席、文具用品、茶水点心、设施设备、清洁卫生是否正常，如不符合规格应立即按要求修正。

（6）当客人来临时，主动引领客人进入会议室，请客人入座，按顺序为客人上茶。

（7）会议进行中，每隔半个小时为客人续茶水一次。如客人在会议中提出其他商务服务要求，应尽量满足。

（8）会议结束后，礼貌送走与会客人，然后请会议负责人办理结账手续，并立即通知客房服务中心派人打扫会议室，为下一次出租做好准备工作。

（9）礼貌向客人致谢并道别。

8. 办公设备出租服务

现代商务酒店通常还提供笔记本式计算机、传真机、幻灯机、投影仪、照相机、摄像机等商务设备出租服务。其服务流程如下。

（1）主动迎接客人，了解客人租赁需求。

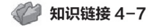
（2）介绍租赁收费标准，请客人填写租用单，并按规定收取租赁押金。

（3）当面查验租赁设备是否完好，然后交给客人，并在登记本上做好登记。

（4）当客人使用完毕，检查设施设备是否完好，并在登记本上做好注销。

（5）按照酒店规定的收费标准，根据客人所用时间计费，向客人收取费用或请其签单挂房账。

（6）礼貌地向客人致谢并道别。



知识链接 4-7

商务中心职能的发展趋势

由于信息技术的飞速发展，越来越多的客人在房间内也可以发送、接收电子邮件，通过互联网直接订票。而且一些高档酒店还在其客房内配备了打印机、复印机和传真机。因此，客人对酒店商务中心的依赖程度将大大减少。21 世纪酒店商务中心经营的重心和职能将发生以下转变。①从电话通信服务为主，转向复印、打印及会议服务为主。传统的商务中心是以打电话等通信服务为主，现代的商务中心将以提供大批量打印、复印、名片制作、文本装订及会议辅助支持服务为主。为会议提供支持和帮助，是当今酒店商务中心一个极重要的服务领域和发展趋势。②从提供商务

秘书性质服务，转向提供商务设施出租服务。酒店不可能在所有的房间内都提供齐全的商务设备。所以，现代酒店为了方便客人在房内办公，可以根据客人的需要，向客人出租传真机、笔记本式计算机、扫描仪等常见商务设备。③从商务服务的主要场所，转向商务技术支持和帮助的提供者。尽管越来越多的客人喜欢用自己的计算机在房间内办公，但并非每个客人都是计算机专家。因此，在酒店业中从金钥匙的委托服务衍生出了专为商务客人提供计算机技术服务的“技术侍从”（technology butler）。一旦客人使用计算机遇到麻烦或其他电子技术问题，这些“技术侍从”可随叫随到，当即为客人排除“故障”，保证其能够顺利工作。④从等客上门的被动服务方式，转向主动上门寻求服务。传统的商务中心是守株待兔的被动服务方式，现代商务中心需要更主动、热情、全面地为客人提供服务，主动地为在酒店里举办的各类会议提供技术服务和其他劳务服务，当好主办单位的“秘书”。



本章小结

礼宾服务、总机服务和商务中心服务都属于酒店前厅日常服务范畴，它们是整个酒店服务体系的重要组成部分。做好这些服务工作显得尤为重要，因其直接关乎客人对酒店的形象认知和酒店的未来发展。

礼宾服务主要包括迎送服务、行李服务、委托代办服务和金钥匙服务。

电话总机是酒店内外信息沟通联络的通信枢纽，在对客服务中有着不可替代的重要角色和地位。总机话务员以电话为媒介，为客人提供转接电话、问询、留言、叫醒等多项服务。在发生紧急突发事件时，总机还有充当指挥中心的作用。

商务中心是客人“办公室外的办公室”，主要为客人提供打印、复印、传真、翻译等文秘服务及票务、邮递、会议室出租、办公设备出租等商务服务。但是，商务中心的传统服务项目正在退化，如长途电话服务、打字、传真服务等已经转化为客人的自助服务。未来酒店商务中心将从电话通信服务为主，转向复印、打印及会议服务为主；从提供商务秘书性质服务，转向提供商务设施出租服务和商务技术支持帮助服务。



国际酒店赏鉴

香格里拉酒店经典接送车服务

到达一个陌生的国家、一座陌生的城市，酒店的接车服务无疑让人们心里多了一份温馨。如何让客人在长途旅行之后，减少和舒缓旅途疲劳，酒店需要在接送车服务上下一番苦功。免费的矿泉水和毛巾几乎是酒店接送车服务的标配，近年来免费 Wi-Fi 也渐渐普及，而好的酒店总是有办法提供更多意想不到的服务惊喜，让每位客人可以从舟车劳顿一秒钟过渡到舒服的模式，香格里拉酒店正是其中用心服务的典范。

西安香格里拉大酒店为冬日抵达的客人温好矿泉水。飞机落地西安机场，正下着小雪。一到候机厅，就看到熟悉的香格里拉接机牌，礼宾部的 Angel 和驾驶员张师傅已经等候多时。在小雪纷飞中走去停车场也是一次浪漫的体验。上车后，递过来的竟然是温热的毛巾，连矿泉水也是热的。原来西安香格里拉大酒店的接送机专车上，冬天特别备有专门的热水保温箱。冷冷的冬天，一杯热水，再温暖不过。西安香格里拉大酒店的接机服务除了香格里拉标志性的免费 Wi-Fi 接入外，竟然还有一个神秘包，藏在靠枕后，原来是一个眼部按摩仪。因为下

雪路滑，张师傅特意将车开得慢一些，客人也正好可以好好享受下眼部按摩仪的服务，然后看一路雪景，抵达酒店的路程轻快了许多。

哈尔滨松北香格里拉大酒店一顶雷锋帽的温暖。从温暖的南方出发前往冰天雪地的哈尔滨，最考验人的便是二十多度的温差。因为机场有两个出口，酒店礼宾部人员早在飞机落地时就给客人发了短信，告知具体接机口，后来客人发现酒店在两个出口都安排了人，以防出错。客人上车后惊喜地发现座位上竟然有一个东北虎玩偶，原来是酒店的吉祥物，叫北北。因为天气寒冷，酒店还特别备了一顶毛茸茸的雷锋帽，这也成了客人后面几天在哈尔滨户外游览的御寒装备。

拉萨香格里拉大酒店服务到家的接送机。酒店接送机的安排一般都是机场—酒店—机场，而一位客人在前往拉萨香格里拉大酒店时却收获了超出预料的惊喜——酒店跨城帮客人预约了从家里到深圳机场的专车服务，从家到机场的交通，竟然也被贴心关照到了，真的是“服务到家”了。

新加坡香格里拉大酒店深入机场飞机廊桥口的接机礼。飞机落地新加坡，出机舱门，刚过飞机廊桥，新加坡香格里拉大酒店的接机人员已然在等候。一般酒店的接机服务都在机场行李区的出口，像这样可以直接深入机场里面，完全出乎客人的意料。然后，一路放心，有迎宾员陪着入关，拿行李，最后坐上酒店的专车。还没到达酒店，就已经超前体验到了新加坡香格里拉大酒店的殷勤好客之道。



复习思考题

一、简答题

1. 酒店代表店外迎送服务应注意哪些基本问题？
2. 酒店门童迎送宾客服务的关键环节有哪些？有何要求？
3. 散客抵离店行李服务流程是什么？应注意哪些问题？
4. 团队客人行李分发进房应遵循哪些基本原则？
5. 如何做好酒店行李寄存保管服务？
6. 简述金钥匙服务理念和我国金钥匙服务的主要内容。
7. 总机话务服务的基本要求有哪些？
8. 简要分析叫醒失误的原因及对策。

二、实训题

1. 扮演酒店代表，为抵离店客人提供机场迎送服务。
2. 扮演酒店门童，为抵离店客人提供店内迎送服务。
3. 扮演酒店行李员，为抵离店客人提供行李搬运服务和行李寄存保管服务。
4. 扮演酒店电话总机话务员，为客人提供转接电话、问询、留言和叫醒服务。

5

客房部概述

教学目标

知识要点	能力要求	重点难点
客房部的地位、作用与工作任务	（1）了解客房部在酒店中的地位与作用 （2）熟悉客房部的工作任务 （3）能够根据酒店的具体情况，具备在客房服务中解决问题的能力	重点：客房部的任务
客房部组织结构与机构设置	（1）了解客房部的组织结构及主要岗位职责 （2）熟悉客房部业务特点及人员素质要求	重点：客房部机构设置的原则 难点：客房部的组织结构模式
客房整体设计	（1）了解客房设计的原则 （2）熟悉客房的类型及物品配备 （3）能够科学、合理地安排客房的功能分区及美化装饰	重点：客房的功能设计 难点：客房的美化装饰
客房发展新趋势	（1）理解酒店客房人性化、个性化、无干扰服务理念 （2）掌握绿色客房的要求 （3）能够根据酒店市场定位与特色，制定主题客房设计方案	重点：客房服务新理念 难点：绿色客房



服务要关注客人的习惯（即需求）

《新周刊》杂志上，著名学者张颐武教授发出感叹："在大多数酒店，我觉得垫两个枕头太高，睡一个枕头太矮，怎么就找不到一家枕头高度正好合适的酒店？"想必有这样感受的客人不在少数。为什么酒店不提供一个半枕头高度的枕头呢？

严先生因为工作的关系经常入住酒店，习惯睡一个枕头，所以在酒店下榻时往往需要拿掉一个枕头。但是很少有客房服务员能在做床和开夜床服务中发现严先生的这个习惯从而改进服务。如果服务员主动在做床时根据客人的习惯也就是个性化需求改变一下传统的服务方式，效果又会如何呢？优秀的服务应是读懂客人的真实需求。当服务员做房时发现客人第一晚只用了一个枕头，那么做房或晚上开夜床时，根据客人的需求（即观察并根据其习惯）按照一个枕头做房或开好夜床，而不是按照传统的做法恢复成 4 个枕头（两层）的标准。类似的，当客人习惯性地把垃圾桶拿到书桌前、床前或沙发前，第二天做卫生时，服务员要针对性地将垃圾桶放置在书桌前、床前或沙发前。酒店人要学会关注客人习惯，用心关注客人的习惯往往比死板的、所谓规范的服务要实用得多，因为针对性地根据客人的习惯（需求）而设计并提供的服务自然会让客人贴心和满意。

问题：作为酒店的主要产品，客房的物品配备及服务该怎样体现人性化与个性化呢？

在酒店提供的众多服务产品中，客房满足了客人最主要、最基本的需求，是客人停留在酒店时的主要活动场所，被称为客人的"家外之家"，其服务也是酒店服务的主体。因此，客房部是现代酒店的一个重要部门，其服务的好坏直接关系到客人对酒店的评价，其管理的优劣影响到全酒店的正常运转和持续发展。

5.1 客房部的地位与工作任务

客房部又称管家部或房务部，负责管理酒店所有的客房事物，主要承担酒店客房、公共区域、办公区域的清洁及设施设备的保养和管理工作，在为住店客人提供的服务中起着核心作用，同时客房部还承担着为其他部门提供一系列清洁服务的重任。

5.1.1 客房部的地位

1. 客房是酒店的基础设施和主体部分

向客人提供食宿是酒店的基本功能。客人在客房停留的时间最长，因此客房部为客人提供的服务最多。客房是向客人提供住宿、休息的物质承担者，是酒店的最基本的设施。客房数量的多少通常决定了酒店规模的大小。按照国际标准，客房数量在 300 间以下的为小型酒店；客房数量在 300～600 间的为中型酒店；客房数量在 600 间以上的为大型酒店。另外，客房数量的多少也决定了酒店的综合服务设施的数量。酒店综合服务设施与客房数量比例配置失调，就会造成设备设施的闲置或设备设施紧张，影响客人的正常使用。从建筑面积上，多数酒店客房的面积占总体面积的 60%～80%。客房及内部配备的设备物资无论种类、数量、价值都在酒店物资总量中占有较高比重。

2. 客房收入是酒店收入的主要经济来源

酒店的经济收入来源于客房收入、餐饮收入和综合服务收入，其中客房收入是酒店收入的主要来源。从收入的总量角度分析，客房收入在酒店营业收入中占有很高的比例。目前，我国的四星级、五星级酒店客房收入占酒店总收入的 60% 以上。随着近年来一些经济型酒店、快捷酒店的迅速扩张，客房收入在这些酒店的比例甚至达到 90% 以上。从利润的角度看，客房创利润较高。客房是以出租使用权和依靠服务人员提供劳务而获得收入的特殊商品。客房虽然在初建时的投资巨大，但每次销售之后，经过服务人员的清洁整理和补充必备的供应品之后，又可重复销售。客房的运营成本和费用相对较低，因而利润率较高。此外，客房也是带动酒店其他部门经营活动的枢纽。酒店只有保证了入住率，才能使酒店的各种设施设备充分发挥作用，才能带动餐饮、会议设施、商务中心、康乐中心等酒店接待部分的消费。

3. 客房服务质量是酒店服务质量的重要标志

客房是旅途在外客人的临时的家。客人住店后，除外出活动和到餐厅用餐、娱乐、健身、会务等活动外，在客房停留的时间最长，客房服务质量的好坏，客人的感受往往最敏锐，印象最深刻。因此，客房的清洁卫生状况、设施设备的档次及使用效率、客房部员工服务的水平和效率，在很大程度上反映了整个酒店的服务质量和水平。另外，客房部在为酒店其他部门服务方面也扮演着重要的角色，如提供工作场所的清洁和保养、布件的洗涤保管和缝补、工作人员制服的洗涤与更新等。以上这些服务水准的高低，也直接反映了酒店的服务质量。

4. 客房部的有效管理是酒店正常运行的重要保证

客房部负责酒店环境、设施的维护和保养，为服务顾客及其他部门的正常运行创造良好的环境和物质条件。客房部的设施设备众多，对酒店成本控制计划的实现有直接作用。另外，客房部员工占酒店员工总数的比例最大，其员工素质对酒店整体服务质量与形象塑造有着重要意义。因此，客房部是影响酒店运行管理的关键部门，其有效管理是酒店正常运行的重要保证。

5.1.2 客房部的工作任务

客房部管辖的范围广，管理的工作人员多。作为酒店的基本业务部门，客房部肩负着如下工作重任。

1. 负责客房及有关公共区域的清洁保养

客房部不仅要负责客房及楼层公共区域的清洁和保养，而且要负责酒店其他公共区域的清洁和保养。清洁卫生是保证客房服务质量和价值的重要组成部分，也代表了酒店的经营管理水平。因此，客房服务人员必须具备专业的清洁卫生知识和技能，为客人提供清洁、舒适的住宿环境。

2. 为住店客人提供一系列的服务

客房部是住店客人停留时间最长，也是客人接受服务项目最多、最细腻的地方。客房部为客人提供的服务有迎送服务、房间清扫服务、小酒吧服务、客房用餐服务、会客服务、洗衣服务、擦鞋服务、夜床服务等一系列的服务。客房服务员必须热情、主动、迅速、真心诚意地为客人提供专业的优质服务，确保每位客人在住宿期间的各种合理需求得到满足，使其感觉方便和满意。



服务不能“我以为”

一天，客房部经理与客人同乘一部电梯时，一位客人向其提出了一个问题：“我没有拿房卡，让服务员开门，服务员很礼貌地给我打开了房门，但没有向我核实身份，让我心里很不舒服，希望你能重视这件事情。”客房部经理向客人了解了一下具体的情况，并进行了调查。

客人入住这个楼层已经两天了，当值服务员对客人很熟悉，当提到客人的投诉时，服务员也很委屈：“我知道她在这里住两天了，每天的房间整理都是我做的，怎么会这样投诉我呀。”

“你给客人称姓服务了吗？”“你给客人自我介绍了吗？”答案都是没有。其实这就是整个案例的问题所在。

分析：酒店工作不讲话、不沟通是不行的。很多时候由于岗位的原因，楼层员工动手能力高于沟通能力，没有与客人多说话的习惯。案例中的服务员认识客人，以为客人也认识她，其实不然，每天客人看到的都是统一的发式、统一的制服，没有特别的事情不可能熟悉服务员，因此多给客人一点互动，加深了解可以更好地开展自己的工作，也可以使客人更快地消除陌生感。称姓服务不仅可以拉近对客的距离，而且可以使客人放心服务员知道她的居住房间。或者做个自我介绍，“我是为您整理房间的 ×× 服务员，很高兴为您服务。”多说一句话，会让你的服务更精彩。

3. 控制客房部相关成本费用

客房部是酒店工作人员最多的部门之一，客房部日常工作涉及的物资设备也很多，如客用的低值易耗品、清洁用品、客房布件等用品具有消耗量大、易浪费流失的特点，客房内的设施设备能否正常运行则直接影响客房出租率。因此，必须合理组织客房部的人力、物力，充分调动员工的积极性，做到人尽其力、物尽其用，在保证服务质量的前提下，以最小的劳动消耗和物资消耗取得最大的经济效益。

4. 为其他部门提供一系列的服务

酒店作为一个经营整体，需要各个部门的通力合作才能正常运转。在为其他部门服务方面，客房部扮演着重要的角色，它为其他部门提供工作场所的清洁和保养，布件的洗涤、保管和缝补，制服的制作、洗涤与更新，以及花木、场景的布置。

5.2 客房部组织结构与机构设置

5.2.1 客房部机构设置的原则

客房部机构设置要从实际出发，贯彻以下原则。

1. 实用原则

客房部机构设置应该从酒店的规模、档次、设施设备、管理思想及服务项目等实际出发，不要生搬硬套。一个优秀的企业应当有自己独特的管理模式。一般而言，大型酒店组织机构内容多，而小型酒店内容少。例如，大型酒店客房部可能设有洗衣房、花房等，而小型酒店则没有。考虑到酒店前厅部与客房部的联系极其密切，大多数酒店将其前厅部和客房部合二为一，称为客务部或房务部。也有的酒店考虑到前厅部的销售功能，将前厅部划归为酒店的公关销售部，而将客房部设置为独立的部门。

2. 效率原则

客房部机构设置应根据实际需要，合理配员，以方便管理，提高对客服务效率。通常，大型酒店管理层次多，而小型酒店管理层次少。例如，大型酒店有客房部经理、主管、领班和服务员 4 个层次，而小型酒店一般只有经理、领班和服务员 3 个层次。进入 21 世纪，酒店各部门尽可能地减少管理层次，以提高沟通和管理效率，降低管理费用。

3. 分工明确原则

客房部机构设置应明确各岗位人员的职责和任务，上下级隶属关系及信息传达的渠道和途径，做到分工明确，以明晰权责；同时，应当防止机构臃肿和人浮于事的现象，特别注意要“因事设人”，而不能“因人设事”或“因人设岗”；还要注意“分工明确、机构精简”并不意味着机构的过分简单化，以致出现职能空缺的现象。

5.2.2 客房部的组织结构

1. 客房部组织机构模式

客房部设置组织机构的目的是规定客房部内部的信息传递渠道，明确各岗位的职责与权限，以及各分支机构之间的关系，以顺利完成客房部的各项任务。客房部机构的设置没有固定的形态和统一的模式，根据我国酒店的做法，大致可分为两种类型，即大中型酒店客房部组织结构与小型酒店客房部组织结构，分别如图 5.1 和图 5.2 所示。

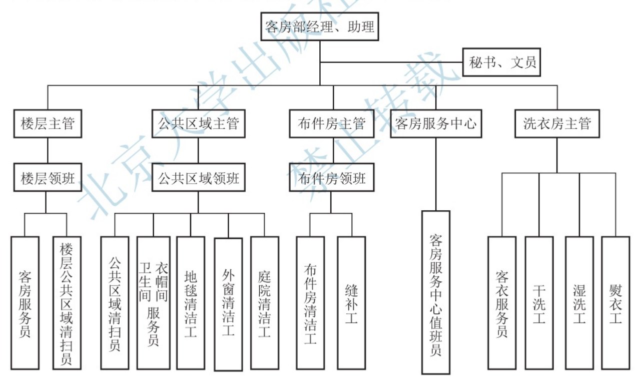


图 5.1　大中型酒店客房部组织结构

2. 客房部主要机构职能

客房部的管理工作是通过设置组织机构和落实岗位职责来完成的，组织机构的设置将直接决定客房管理的效率和酒店的经济效益。因酒店规模等方面的不同，客房部的业务分工也有所不同，但一般都设有以下主要机构（或部门）。

（1）经理办公室。客房部经理办公室主要负责客房部的日常事务及与其他部门之间的联络协调等事宜。在大多数酒店里，客房部经理室与客房服务中心设在一起，其优点是便于管

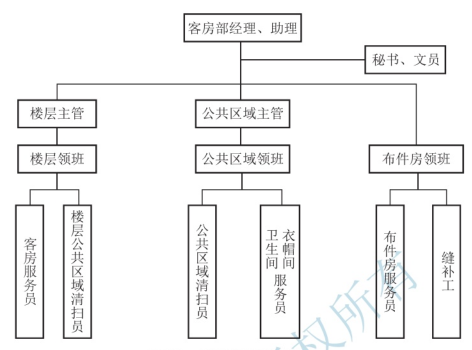


图 5.2　小型酒店客房部组织结构

理、节约场地。在这种情况下，经理室的部分事务就可以由客房服务中心的人员来承担。

（2）客房服务中心。现代酒店通常都设有客房服务中心。它既是客房部的信息中心，又是对客服务中心，负责统一调度对客服务工作，掌握和控制客房状况，同时还负责失物招领、发放客房用品、管理楼层钥匙及与其他部门联络、协调等工作。

（3）客房楼层。客房楼层由各种类型的客房组成，是客人休息的场所。每一楼层都设有供服务员使用的工作间。楼层人员负责全部客房及楼层走廊的清洁卫生，以及客房内用品的替换、设备的简易维修和保养等，并为住客和来访客人提供必要的服务。

（4）公共区域。公共区域在一些酒店也被称为厅堂组，主要负责酒店各部门办公室、餐厅、公共洗手间、衣帽间、大堂、电梯、通道、楼梯、花园和门窗等公共区域的清洁卫生工作。

（5）布件房。布件房也被称为布草房或棉织品房，主要负责酒店所有工作人员的制服及餐厅和客房所有布件的收发、分类和保管，及时修补损坏的制服和布件，并储备足够的制服和布件以供周转使用。

（6）洗衣房。洗衣房负责收洗客衣，洗涤员工制服和对客服务的所有布件。洗衣房的归属，在不同的酒店有不同的管理模式。大部分酒店都归客房部管理，但有的大型酒店，洗衣房则独立成为一个部门，而且对外服务。而小型酒店则可不设洗衣房，其洗涤业务可委托社会上专业的洗涤公司洗涤。

5.2.3 客房部主要岗位的基本职责

由于各酒店客房部规模、管理方式不同，这里只介绍主要岗位的基本职责。

1. 客房部经理

1）上下级关系

客房部经理的直接上级是分管客房的总经理或房务总监，直接下级是客房部副经理、各区域主管。

2）岗位职责

全面负责客房部的经营管理，直接管理客房部员工并确保正确履行客房职责。负责对

楼层、公共区域卫生、洗衣、布件、客房服务中心各区域和各项对客服务进行指挥协调。具体职责如下。①在总经理或房务总监领导下主持客房部工作，传达、执行上级下达的经营指令。②根据酒店的总体目标，编制客房部年度工作计划并负责实施。③负责制定本部门的岗位职责、工作程序、规章制度，不断改进工作方式和服务程序，努力提高服务水平。④主持部门工作例会，听取汇报，督促工作进度，解决工作中的问题。⑤负责客房设施设备的使用管理工作，巡视检查并督促下属工作，定期进行考核检查。⑥负责客房部的安全管理工作。⑦与其他部门建立良好的合作关系。⑧建立良好的客户关系，广泛听取和收集客人意见，处理投诉。⑨执行酒店人力资源管理政策和制度，负责本部门员工的聘用、培训、考核、奖惩及调配。

3）职位要求 / 任职资格

①客房部经理作为一个重要部门的管理者应德才兼备，有强烈的事业心和责任感，能团结和带领本部门的全体人员共同工作，作风正派，严于律己，能将酒店利益放在首位，顾全大局，并能与酒店其他各部门保持密切的合作互助关系。②一般要求具有高等院校专科毕业文化程度或同等学力，若具有本科学历更好。客房部经理至少要能熟练运用一门外语阅读专业文献，并能流利、准确地与客人对话。③具有一定的决策计划能力、组织协调能力、激励沟通能力、评估培训能力及本部门的实际操作技能等。④具有识别一般的棉织品布料性质、工服款式、清洁剂和客用品用途等知识。⑤具有 3～5 年客房服务和管理工作经验。

2. 客房部主管

1）上下级关系

客房部主管的直接上级是客房部经理或副经理，直接下级是客房部领班。

2）岗位职责

客房部主管的具体岗位职责如下。①协助客房部经理计划、安排、督导全酒店的清洁工作。②做好各项清洁工作计划。③根据具体的接待任务，组织、调配人力。掌握 VIP 抵离情况，并按照客房布置要求通知楼层做好各类礼品和物品的配备工作。④协助客房部经理选拔、培训、督导员工。⑤负责失物招领工作。⑥制定合理的清洁用品消耗限额，控制清洁用品的发放。⑦汇总、核实客房状况，及时向前台提供准确的客房状况报表。⑧负责所属各班组的日常行政管理工作。对员工的工作态度、劳动纪律和工作质量进行统计考评。⑨执行客房部经理交给的其他工作。

3）职位要求 / 任职资格

①具有较强的事业心和责任感。办事效率高，能公平妥善处理各种关系。②具有中专或高中以上文化程度。达到中级英语会话能力。③掌握酒店管理的一般知识，熟悉客房管理专业知识、客房服务规程和接待礼仪。④具有较强的专业操作技能，能较好地培训和指导下属工作，并能处理客人的一般性投诉。⑤具有 3 年以上客房服务工作经验及 1 年领班工作经验。

3. 客房部领班

1）上下级关系

客房部领班的直接上级是客房部主管，直接下级是客房部服务员。

2）岗位职责

客房部领班的具体岗位职责如下。①安排员工工作，做好考勤记录。②完成主管下达的任务，检查员工完成任务的情况。③掌握、报告所辖的客房状况。④负责班组所属的服务设

施设备的保养，对需要维修的客房及设施设备要及时报修。⑤负责本班所需消耗物资用品的申领、报销、报废等事项。按照消耗限额的要求，最大限度地节省开支，防止浪费。⑥带头执行并督促员工执行酒店的各种规章制度。

3）职位要求 / 任职资格

①有事业心、责任感，热爱本职工作，办事公平合理，熟知本岗位的工作程序和质量标准，能认真执行上级的指令。②熟悉客房服务、清洁和物料管理的规程和标准，懂得接待服务礼仪礼节和安全消防知识。③一般要求具有职业高中毕业文化程度或同等学力。达到中级英语会话能力。④具有过硬的专业操作能力，能检查、督导下属工作。⑤具有 1 年以上的客房服务工作经历。

4. 客房部服务员

1）上下级关系

客房部服务员是最基层的客房部员工，可分为楼层服务员、公共区域服务员。客房部服务员的直接上级是客房部领班。

2）楼层服务员岗位职责

楼层服务员的具体岗位职责如下。①清扫与整理客房，并补充客房供应品。②为住客提供各项服务。③报告客房状况。④检查并报告客房设备、物品损坏及遗失情况。⑤报告客人遗留物品情况。⑥清点布件。⑦填写客房清洁工作报表。

3）公共区域服务员岗位职责

公共区域服务员的具体岗位职责如下。①负责领班所安排的区域范围内的清洁工作。②正确使用清洁剂及清洁工具。③报告在公共区域内的任何失物。④在工作区域内，按要求喷洒药水或放置卫生药品，杀灭害虫。⑤将所负责区域内任何需要修理和维护的设施报告给该层领班。⑥负责公共区域植物的浇水、剪叶及清洁工作。

4）职位要求 / 任职资格

①遵守职业道德，执行酒店各项规章制度，具有较强的服务意识，工作认真，有团结协作精神，吃苦耐劳，积极肯干。②了解客房服务知识，熟悉客房服务工作流程和标准，掌握接待服务礼仪礼节和安全消防知识；掌握客房各种设备设施的使用和保养方法，熟悉客房清洁服务流程和标准。③具有初中以上学历，高中毕业更好。具有初级英语水平，能用一般英语与客人沟通，解决客人的困难。④精通本职工作，能在规定的时间内较好地完成本职工作，为客人提供优质服务。

5.3 客房整体设计

5.3.1 客房设计的原则

客房是酒店获取经营收入的主要来源，是客人入住后使用时间最长的场所，也是最具有私密性质的场所。为吸引顾客，酒店的每一间客房都应做到整洁舒适、温馨雅致。客房设计具有完整、丰富、系统和细致的内容。总体而言，客房设计应遵循安全性、舒适性、环保性、艺术性和效率原则。

1. 安全性原则

安全是客人对酒店的首要要求，酒店客房的安全主要表现在设备安全、防火、治安和保持客房私密性方面。首先，酒店客房设备应具有必要的安全标志，如配有电器的自动切断电

源标志、冷热水龙头标志，提供具备防滑、防盗、防碰撞的设备等。客房的防火措施主要体现在客房内设置可靠的火灾早期报警系统；减少客房建筑材料、家具、陈设、布件的火荷载；客房门后张贴疏散路线指南，房内备有应急手电，客房通道保持畅通等。客房治安的工作重点是加强门锁的控制及对公共区域的监控，既方便对门锁和即时状况的控制，又可以提高客房的安全程度。客房是一个私密性场所，要求安静，不受人干扰。酒店应在设计和服务两方面为客人提供绝对的私密性。在设计上，现代酒店改变了传统的客房“门对门”设计方法，大多采用走廊错开房门的做法，减少了客人面面相觑的尴尬，同时还采用葫芦型走廊的做法，拉大客房门之间的距离，使客房门前形成一个较安静的空间。在服务上，酒店业有专门的访客制度来保证客人的私密性。

2. 舒适性原则

客房的设计应从客人的实际需求出发，注重客房物品的实用功能，同时必须考虑设备物品的日常维护保养和清洁卫生方便，做到既满足客人的生活需要又能在日常管理中节省人力和物力。客房作为客人休息及在酒店停留时间最长的场所，其设计一定要使客人有舒适感。客房的舒适感主要受到客房空间、家具摆设、窗户设计、装修氛围几个方面的影响。通常情况下酒店级别越高，客房空间越大，客人舒适感越高。客房的舒适性由客人主观评价形成，因此客房设计要详细分析目标市场的特点，根据“客人至上”的理念，营造舒适、美观和温馨的客房氛围。

3. 环保性原则

环境直接影响人的健康。酒店经营的环境保护意识已经得到消费者的认可。一方面，在客房设计时，必须重视隔音、照明和空调设计，控制视觉、听觉和热感觉等环境刺激，充分考虑自然采光、通风、观景等因素。另一方面，酒店应尽可能购买节能、低耗、低噪声等有益于环境和健康的客房设备和用品，尽可能购买可再生利用的产品，并通过宣传、告知等方式，逐渐减少放在客房内的而并非每个客人都需要的一次性用品的数量，为绿色环保做贡献。

4. 艺术性原则

客房的装饰布置是一门艺术，在注重实用的基础上，客房的设计和装饰布置还要强调和谐、美观，要使客房内的设施、设备、各种用品及其色彩成为一个和谐的整体。为此，一些大酒店还专门设有专职的室内设计员，负责房间内部的装饰、家具的摆设，室内颜色的搭配，窗帘、壁画、灯光之间的调节等。

5. 效率原则

效率问题实质上是设计与经营的经济效益问题。客房设计效率包括空间使用效率和实物使用效率两个方面。空间使用效率表现在客房空间的综合使用及可变换使用两方面。综合使用指一个空间区域的多功能、高效率使用。客房的空间使用可变性是指为了适应市场的变化，客房的类型设置与内部空间及布置也应有一定的可变性。客房的空间使用可变性尤为重要。提高实物使用效率对客房设计与经营都十分重要。客房内实物设计应以“物尽其用”为原则，并根据国内外先进经验，结合具体情况制定材料和设备的更新年限。

5.3.2 客房的类型

客房的分类方法很多，有按房间配备床的种类和数量划分，有按房间所处的位置划分等。客房类型多样，价格高低有别，这样才能满足不同旅游者的需求，尤其是适应不同的消费能力需要。

1. 客房的基本分类

客房主要是按房间数量、床的数量和大小进行分类，通常可分为以下几种。

（1）单人房（single room）。单人房是酒店中最小的客房，一般放置一张单人床，国外酒店通常在单人房中配置沙发两用床或隐蔽床，以增加白天起居活动的面积。这种客房的私密性较强，颇受独自旅行者的青睐。特别在发达国家的酒店中所占比例逐渐提高，其中商务酒店的单人房比例更高。

（2）大床间（double room）。大床间一般配备一张双人床，主要适合夫妇旅行者居住，也有单身旅行者选择此类房间居住。有的酒店为显示其豪华程度，在单人房间设置双人床，很受商务旅行者的欢迎。

（3）双床间（two bed room）。双床间即标准间，配备两张单人床，中间用床头柜隔开，可供两位客人入住。这类客房在酒店中所占比例最大，适用面也最广，符合旅游团体和会议客人的要求。国外有的酒店以两个双人床的标准设计，以显示其较高的规格。这种两个双人床的客房称为“double-double room”，可供两个单身旅行者居住，也可供一对夫妇或一个家庭居住。

（4）普通套间（junior suite）。普通套间又称双套间，一般由两个连通的房间组成，一间为卧室，另一间为起居室；卧室中配备一张大床或两张单人床，并设有独立卫生间。这种套房既可住宿，又可会客，适合全家人外出度假或一般商人居住。

（5）豪华套间（deluxe suite）。豪华套间又称高级套间，设施豪华齐全，室内注重装饰布置与温馨气氛的营造，一般由三间以上的房间组成，包括卧室、起居室、餐厅、会客室等，卧室通常配备大号双人床或特大号双人床，一般适合有经济实力的富商大贾和知名人士居住。

（6）总统套间（presidential suite）。总统套间装饰布置极其考究，设备用品富丽豪华。一般由五间以上的房间组成，最多可达十间以上，包括男主人房、女主人房、书房、餐厅、起居室、酒吧、厨房、随从室等。通常四星级以上酒店才设置这种套房，并且仅有一套。总统套间的设置被认为是衡量酒店级别的标志之一。但由于造价昂贵、房价高，有能力承受总统套间费用的客人较少，通常出租率较低。

2. 根据房间的位置分类

（1）外景房（outside room）。外景房是指客房的窗户朝向公园、湖泊、大海、山景、街道，视野开阔，景色迷人。

（2）内景房（inside room）。内景房是指客房的窗户朝向酒店内院。

（3）连通房（connecting room）。连通房是指相邻的两间客房，中间有连通门连接。连通门平时可以两面反锁，需要时可以打开，以连接两间客房。

（4）相邻房（adjoining room）。相邻房是指相邻的两间客房。

（5）角房（corner room）。角房是指客房位于走廊过道尽头或拐弯处。

3. 特殊类型的房间

（1）无烟客房（no-smoking room）。无烟客房的房间门上有禁烟的标志，房间内不放置烟灰缸，不接待吸烟客人入住。有些高星级酒店还专门设有无烟楼层，深受不吸烟客人的欢迎，也体现了酒店绿色、环保的理念。

（2）女士客房（lady room）。随着女性客人在酒店客源中的比例逐渐提高，有些高星级的酒店为女性客人设计了女士客房。此类房间充分考虑到女性的特点，房间布置温馨典雅，房内备有时尚的女性杂志，衣橱内配有多种衣架适合挂不同的衣物，卫生间内的一些客用品讲究品牌和种类，化妆镜的光线适合客人化妆。

（3）残疾人房（unable room）。残疾人客房充分体现了酒店以人为本、重视人文关怀的经营理念。房间的设计与装饰要充分考虑残疾人的生理特征。房间的门（客房门、卫生间门）应达到 90 厘米宽，以便轮椅进出和搀扶人同行方便。其门锁锁把应采用摇臂执手，而不宜选用球形执手。卫生间应有较大空间，方便轮椅回旋。在墙壁、浴缸、洗脸盆、马桶边应设牢固的扶手，扶手应具备水平段与垂直段的功能，可方便随处扶靠。房内及卫生间内均应设呼唤按钮，特别是卫生间按钮的位置，高低均应精心考虑，以方便使用。客房内应具备轮椅回旋的空间，通常设单人床，床的尺寸为 1.37 米 ×1.88 米，比正常单人床宽、短。窗帘、空调、电视等均应能遥控。写字台下面的空间应使坐轮椅的人感到舒适。衣橱内的衣架杆应设计成升降式，可以自由升降到合适的位置。壁橱采用推拉门。房内所有设施尺寸高度，如面盆、窥镜、晾衣绳、门钩、疏散图等均应降低到乘坐轮椅的人使用方便的程度。房内应为患有耳疾和眼疾的残疾人提供视警安全装置。

5.3.3 客房功能空间设计

客房是客人在酒店逗留期间的主要休息和工作场所，因此，满足客人的休息与工作需要是客房的基本功能。在客房室内空间处理上，通常可具体分为以下 5 个功能区域。

1. 睡眠空间

睡眠空间是客房最基本的空间，其中最主要的家具是床。每间客房的床的数量不仅直接影响其他功能空间的大小和构成，还直接体现着客房的等级标准，在面积相近的客房中，床的数量越多，客房的等级标准越低。床的质量要求是床垫与弹性底座有合适的弹性、牢度好，可以方便移动及有优美的造型。在床头设有床头软板，以增加舒适感。床的高度以床垫面离地 45～50 厘米为宜，在小面积客房设计中为了在视觉上创造较宽敞的气氛，也有将床垫面离地高度降至 40～45 厘米。在床边设有床头柜。传统的床头柜只是作为客人摆放书籍及小物品的家具。现代酒店的床头柜的功能可以满足客人在就寝期间的各种基本需要，它包含的各种基本功能有电视机开关、床头灯、房间灯开关、脚灯、定时呼叫、电话机等。

2. 起居空间

标准间的起居空间在窗前区。这里放置软座椅、茶几（或小圆桌），供客人休息、会客、观看电视等。此处还兼有供客人休息就餐的功能，客人可在此饮茶、吃水果及简便食品等。这一区域的照明一般是落地灯。套间的起居空间基本与睡眠空间是隔断或独立的，豪华套间还配有专门的餐厅。一般的酒店为减少干扰，保证安全，不设阳台，但阳台作为起居空间的延伸，能为客人提供优美开阔的视野，令人心旷神怡，位于风景区的酒店较适于采用。

3. 书写空间

标准间的书写空间在床的对面。沿墙设置一张长条形的多功能柜桌。靠窗前一端上放置电视机，下方柜内往往是放置各种饮料的小冰箱。靠房门一端是固定式行李架，下面是贮存柜或鞋箱。中间是写字台，带有抽屉，可放置文具。有的写字台也兼作化妆台，墙面上设有镜子，同时配置一把琴凳。有的酒店将书写空间与梳妆台分开，写字台单独设在床对面或窗前，梳妆台则设在床头柜边或卫生间边、壁柜边。

4. 贮存空间

贮存空间用以贮存旅客的衣物、鞋帽、箱包，也可收藏备用的卧具如枕头、毛毯等。其形式一般是壁柜或箱子间，常位于客房小走道一侧，卫生间的对面，有的酒店将客房壁柜设

在床的一侧，占有与卫生间长度相同的整片墙面，很气派。壁柜门的开启需注意是否影响客房走道的使用，因此推拉门、折叠门已成常见的形式。有的壁柜内部装有随柜门开闭而自动开闭的灯，既增加壁柜内亮度又节能。客房中的微型酒吧通常与壁柜组合在一起，其上半部常陈列各种酒类、茶杯、托盘、冰桶等，下部放置一小型冰箱。有的高星级酒店或以商务客人为主的酒店还在客房内设微型保险箱，方便客人自编密码存放现金和贵重物品，给客房储物空间增加了新的内容。

5. 盥洗空间

客房卫生间是客人的盥洗空间，这是客房不可缺少的部分，也是显示酒店级别的一个重要方面。客人在卫生间通过沐浴消除一天旅游或工作的疲劳。卫生间的主要卫生设备有面盆、浴缸、坐便器、巾架、防水雾面镜、壁灯等。浴缸应带有淋浴喷头及浴帘，底部必须具有防滑功能，上方墙上有浴巾架。卫生间是与人近距离接触的场所，适宜的细节设计可以传达酒店对客人体贴入微的关怀，可以为客人带来舒适和愉悦。例如，有些高星级酒店将浴缸和淋浴分别独立设置，这样浴缸上就无须配置手持花洒龙头，客人使用起来也更方便。

5.3.4 客房室内陈设布置

酒店客房室内设计的内容包括家具的选择与陈设、物品配备、美化装饰等几个方面。

1. 客房家具的选择与陈设

家具是酒店客房室内布置的主要内容，因此需要在尺度、数量、位置，以及风格上有精心的设计。酒店客房家具一般有床、写字台、行李柜、电视柜、休闲椅、茶几、床头柜等。家具合理设计及风格可以弥补建筑及装修的不足，提升酒店档次及特色，出色的家具设计会给顾客留下一个很好的印象，从而对于提升酒店的整体形象起到一定的作用。酒店客房家具的质量也是很重要的一个方面，所以既要赋予它实用性和功能性，还应让它具有高尚的审美情趣。

家具布置应遵循以下原则：一是要有疏有密，疏者，要留出客人出入的活动空间，密者，以家具组成客人的休息、使用空间；二是要有主有次，突出主要家具、设备；三是要区域分开，功能突出。

2. 客房的物品配备

为满足住客的实际需要，提高客房的规格标准，增强客房的吸引力，客房内除配备各种家具之外，还应配备品种齐全、数量充足、美观实用的客用物品。

客房内应配备的客用物品通常可分为两大类，即客用固定物品和客用消耗品。客用固定物品是指客房内所配备的可再次使用的物资，主要包括布件类，如床罩、床单、枕头、窗帘、遮光帘、毛巾、浴巾等。客房内配备的客用消耗品在品种、数量、规格、质量方面有严格的要求，必须与酒店客房的规格档次相一致。客房内配备的固定用品和消耗物品通常要能满足住店客人的一般需要。为了满足某些住店客人的个别的、特殊的需要，酒店通常备有一些特殊用品，如接线板、加床等，供住客需要时临时租借。

客房物品配备应注重协调性，即物品的大小、造型、色彩格调等必须与客房整体风格相协调。因为客房面积一般都不太大，客人在其中逗留的时间又较长，如果陈设布置的反差对比太大，会使客房失去轻松柔和、宁静舒适的气氛。



案例分析 5-2

荞麦皮枕头

一位山东籍军队高级将领下榻福建沿海某一城市的一家四星级酒店。酒店领导十分重视，公关销售部更是精心收集这位 VIP 的个性消费资料。当随行秘书提出酒店是否有荞麦皮枕头时，酒店客房部经理小王不免暗暗吃惊，据他所知山东人有睡荞麦皮枕头的习惯，而福建根本没有这种枕头，怎么办？小王急忙向总经理汇报此事。酒店总经理想起当地一家酒店用品公司，也许该公司了解货源渠道，就急忙与该公司总经理联系。事也凑巧，该公司老总正在北方出差，就答应立即捎上两个荞麦皮枕头回福建。当看到床上摆放着荞麦皮枕头时，高级将领非常满意，还以为是办事周到的秘书特意为他带来的呢。事后，几位管理人员试用了这种枕头，发现这种枕头虽然硬实而且沉甸甸的，但是头部枕靠在上面确实服帖而且不易移位，感觉很好。于是少量地购进了一批这种枕头，先在几个楼层试用，与软枕头搭配。经征求许多客人意见，都反映良好，他们决定继续购进一批荞麦皮枕头投放到客房。

分析：某高级将领爱睡荞麦皮枕头，是个性化需求。个性化消费行为，看似个别人生活习惯使然，其实往往包含着合理成分和可取之处。把这种少数人的喜好产品推而广之，可能会受到许多人的欢迎而成为一种具有满足共性需要的时尚特色产品。本案例中的酒店关注客人消费喜好的细枝末节，在不起眼的一个枕头上费尽心思，由满足个性化需要推广为提供一种特色产品，其用心经营的态度确实值得同行学习。客房是酒店收入的主要开源，客房设施设备的个性化与人性化也是酒店竞争的重要内容。人无我有，则胜人一筹。这个“有”未必是大的产品，像客房里床上软硬枕头相配、客房卫生间易耗品托盘上多个牙签袋、每日一换的晚安卡上注明第二天的天气预报等“小产品”，都可能带给客人惊喜和温馨的记忆。经过匠心独运的情感震撼之后，还怕客人不成为酒店的忠诚顾客吗？

3. 客房的美化装饰

客房的美化装饰是客房商品价值在原有设施设备上的提升，是客房管理的重要工作之一。客房的美化装饰就是合理运用组合光线、色彩和艺术陈设品，在有限的空间里实现功能、气氛、格调和美感的高度统一，创造出适应客人生理和心理需求的良好的居住环境。

（1）客房的光线。光是创造室内视觉效果的必要条件，为了进一步创造良好的客房室内视觉效果，展现室内空间，增加客房室内环境的舒适感，必须对酒店客房的照明进行设计。酒店客房应该像家一样，宁静、安逸和亲切是典型基调。客房内照明一般有整体照明、局部照明和混合照明 3 种方式。整体照明是指对整个室内空间进行照明的一种方式，又称主体照明。在选择整体照明时，应注意面积不超过 20 平方米，不宜采用较大灯具，避免光污染和资源的浪费。常用客房照明方式一般是将整体照明与局部照明相结合。客人不再希望靠一盏灯（整体照明）把室内照得亮堂堂，而是根据室内空间使用要求，在沙发旁、床边、写字台旁使用台灯、壁灯、落地灯、筒灯（局部照明），利用射灯对画、花、工艺品进行重点照明，使室内明暗层次丰富，产生多重空间效果。这样的灯饰布置效果，既满足使用要求，又能渲染神秘、含蓄、宁静、高雅的气氛。

（2）客房的色彩。在人们的视觉感知过程中，色彩比形体更引人注意，它能够影响人的情绪，创造某种氛围和情调。因此，如何在客人停留时间较长的客房内创造生动而协调的色彩效果，是客房管理者必须研究的一个重要问题。

客房美化装饰给人舒适感的重要来源在于色彩的选择。客房内色彩的构成因素繁多，一

般有家具、纺织品、墙壁、地面、顶棚等。为了平衡室内错综复杂的色彩关系和总体协调，可以从同类色、邻近色、对比色及有彩色系和无彩色系的协调配置方式上寻求其组合规律。家具色彩是客房色彩环境中的主色调。家具色彩力求单纯，最好选择一色或者两色，既强调本身造型的整体感，又易和室内色彩环境相协调。床罩、沙发罩、窗帘等纺织品的色彩也是客房内色彩环境中重要的组成部分，一般采取明度、纯度较高的鲜艳色，以此渲染室内浓烈、明丽、活泼的气氛。纺织品的色彩选择还应考虑环境及季节等因素。墙壁、地面、屋顶的色彩通常充当室内的背景色、基调色，以衬托家具等物的主色调。墙壁、屋顶的色彩一般采用一两个或几个淡的彩色，有益于表现室内色彩环境的主从关系、隐显关系及空间整体感、协调感、深远感、体积感和浮雕感。此外，酒店客房的色彩要根据客源市场的特点，考虑不同顾客的生理、心理需要，还应考虑当地风俗特色和传统文化，以及当地的气候和空间朝向。

（3）客房的艺术品陈设。客房艺术品的点缀不仅能够增加客房的美感，而且能从视觉效果上增加客房的整体空间感。客房艺术品陈设主要是以摆设品和挂件为主。

客房的摆设品主要分两类。一类是能够显现客房档次和风格的艺术品摆件，如精美的雕刻等，对于艺术品摆件，在装饰设计时，要与客房的整体风格相适应。这里的相适应包括中西风格相适应，古今风格相适应。另一类是能够突出客房生机，改善客房环境的摆件，最常见的是植物盆景。植物盆景不仅要选择造型优美的，而且要能够净化室内空气，对人体安全无害的，如佛肚竹、南洋杉、印度橡皮树等。还有在选择盆景时，切记要选择无花的盆景，因为有花的盆景可能会使一些客人产生过敏，效果往往会适得其反。

室内装饰挂件有挂画、小型手工艺品等。挂画，最好选用原创的国画或油画，从侧面体现酒店管理者的品位。小型的手工艺品也要尽可能精致或体现地方特色。

 **知识链接 5-1**

客房设计新动向

客房作为酒店出售的最重要的有形商品之一，客房设计是构成其使用价值的重要组成部分。科学技术的发展及客人要求的日益提高促使酒店客房设计出现了一些新的变化趋势，这些变化主要体现在人本化、家居化、智能化和安全性等方面。

1. 人本化

进入 21 世纪，客房设计更加体现“以人为本”的理念。对客房而言，人本化就是从客人的角度出发，使客人在使用客房时感到更加方便和舒适。例如，传统的床头控制板正在面临淘汰，取而代之的是“一钮控制”的方式，客人只需按一个按钮就可关掉所有的电器、灯光；插座的位置更加精心设计，以方便客人的使用；座椅将更加追求舒适感，至少应有方便移动的轮子，高低可以调节，以满足客人办公和休息的双重需要；照明的灯光既考虑美化环境，也兼顾阅读和工作的需要，具有足够的亮度等。另外，还应考虑到残疾客人的需要，在所有残疾客人可能抵达的楼层区域应进行无障碍设计，需要使用的设施应可自助使用，无须他人帮助，这也体现着社会文明。

2. 家居化

家居化趋势主要体现在以下方面。首先是客房空间加大，卫生间的面积更是如此。其次是通过客用物品的材料、色调等来增强家居感，如多用棉织品、手工织品和天然纤维编织品，普遍放置熨斗、熨衣板；卫生间浴缸与淋浴分开，使用计算机控制水温的带冲洗功能的马桶。另外，度

假区酒店更是注重提供家庭环境，客房能适应家庭度假、几代人度假、单身度假的需要；儿童有自己的卧室，电视机与电子游戏机相连接等。

3. 智能化

可以说智能化趋势的出现将人本化的理念体现得最为淋漓尽致。因为在智能化的客房中，客人可以体验如下美妙感受：客房内将为客人提供网上冲浪等互联网服务，客人所需的一切服务只要在客房中的电视、计算机中按键选择即可；客人更可以坐在屏幕前与商务伙伴或家人进行可视的面对面会议或交谈；客人可以将窗户按自己的意愿转变为美丽的沙滩、辽阔的大海、绿色的草原；还可在虚拟的客房娱乐中心参加高尔夫球等任何自己喜爱的娱乐活动；房间内的光线、声音和温度都可根据客人个人喜好自动调节。

4. 安全性

安全的重要性是不言而喻的，但这需要更加完善的安全设施加以保障。例如，客房楼道中的微型监控系统的应用；客房门上的无匙门锁系统，客房将以客人指纹或视网膜鉴定客人的身份；客房中安装红外感应装置，使服务员不用敲门，只需在工作间通过感应装置即可知客人是否在房间，但不会显示客人在房间的行为。另外，在床头柜和卫生间安装紧急呼叫按钮，以备在紧急情况下，酒店服务人员与安保人员能及时赶到，这些设施大大增强了客房的安全性，同时又不会过多打扰客人，使客人拥有更多的自由空间而又不必担心安全问题。

5.4 客房发展新趋势

酒店的经营服务以客房为核心，客房的水平可以集中地、有代表性地体现一个酒店的档次和舒适度。近年来客房的主要发展趋势有以下几种。

5.4.1 客房服务新理念

1. 人性化服务

在当代社会，面对日趋激烈的社会竞争，人性化已经成为一种经营服务的共识。而酒店行业作为社会服务业的重要组成部分，将人性化服务作为酒店发展的一个重要目标显得异常重要。

客房服务人性化主要是以客房设备设施为载体为客人提供舒适、人性化的服务，具体而言就是要把尊重人、理解人、关心人作为酒店服务的基本出发点，结合客人的具体情况给予他们不同的完美服务，使他们真正感受到酒店真诚、细致的服务。

案例分析 5-3

永不凋零的玫瑰花

李小姐是一位白领，由于经常出入各酒店，对酒店服务水平、管理水平也时常评价，只有少数酒店能得到她的认可和满意。一次，她因公住进了一家五星级酒店。到客房后，她把带来的一枝玫瑰花插到了小花瓶里。过了两天，玫瑰花开始凋零。服务员发现李小姐的情绪似乎随着花儿的凋谢也开始低落，心里记下了此事，下班时向领班反映了情况并商定了一个处理方案。第二天，李小姐办完公务回到房间，一开门，发现一朵娇艳欲滴的玫瑰花插在花瓶中，走近一看，书桌上有一张便条，上面写着："李小姐，送您一枝玫瑰花，祝您永远像鲜花一样漂亮。同时祝您工作顺

利、开心、愉快。您原来的那一支玫瑰花，我们将它放在服务指南册中，可制成干花永久存放。”李小姐看得眼眶湿润了。确实，她此次出差工作有些不顺，看到花儿凋谢，又引发了人生苦短的感慨，本想买一支换上，又没时间，再加上那支花是临行前男友所送，担心扔掉花儿不能见花思人。没想到服务员看出了她的心思，一举两得，让她如何不感动呢？

分析：本案例充分体现了该酒店服务人员热情、真诚的服务态度，想客人之所想，真心关心客人，并且对客人观察细致入微，真正体现了现代酒店人性化的服务理念。

2. 个性化服务

标准化、程序化和规范化的服务是酒店服务质量的基本保证。但是，只有标准化，而没有个性化的服务是不完善的，是不能够真正满足客人的需求，令客人完全满意的。因此，在酒店业竞争日趋激烈的今天，个性化服务已经成为酒店之间竞争的有力措施，成为服务的大趋势。客房服务尤其如此。为提供个性化服务，取得客人的忠诚，客房通常建立完善的客史档案，并根据客人需求的变化不断调整服务的规程和标准。如提供夜床服务的酒店要能够保证为客人开喜欢的那张床，放客人喜爱的水果、茶叶等物品。不再强求所有客人看同一份报纸，而是根据客史档案将客人喜爱看的放进客房。



案例分析 5-4

绿茶变红茶

酒店的客房内，按常规要为客人准备一种茶叶。上海虹桥宾馆依据大多数客人的习惯，在客房内统一放上绿茶。一次，一位香港客人住进了上海虹桥宾馆，几天后离店时，无意中说道他不喜欢绿茶，喜欢红茶。不久，该客人第二次入住上海虹桥宾馆，走进房间意外地发现宾馆早已准备的红茶，他十分高兴。一连几天，服务员每次都给他放上红茶。临行前的晚上，他对该楼层的服务员说：“你们怎么在我房内始终放红茶，而你们服务车上均是绿茶？”服务员答道：“您上次入住宾馆时说过不喜欢绿茶，喜欢红茶。我们就记在了您的客史档案上。”这位香港客人惊喜地说：“你们的工作真细致！这样高水平的服务，一定会赢得更多的顾客。”

分析：案例中的服务员细心地捕捉到客人的个性要求，将客人喜欢红茶的信息载入客史档案，待到客人再次入住，即根据客史档案，投其所好，虽然仅一包红茶，却为客人留下了深刻的印象。酒店服务人员都应像上海虹桥宾馆的这位服务员一样，不满足于一般规范化的服务，而是针对每位客人的特殊要求提供修改服务，以满足客人个别的、特殊的要求，从而最大限度地让客人满意。

3. 无干扰服务

“无干扰服务”的提出，来自商业零售业。所谓无干扰服务，就是指在顾客不需要的时候感受不到，需要的时候招之即来的服务。商业零售业中的无干扰服务在酒店业中是同样适用的。在酒店业中，如果说规范服务是一种程式，那么服务员在具体执行过程中对热情的“度”的把握也就显得特别重要。热情不够会显得怠慢客人，但是热情过度又容易给客人造成拘谨和压抑的感觉。在客人“无需求”的情况下，服务员提供的服务不管是热情过头的规范服务，还是灵活不够的规范服务，只能说是服务员把自己的意志强加在客人身上，是对客人的一种干扰。客房作为客人在酒店的私人空间，在以客人的需求为导向的今天，树立无干扰服务的意识，实行无干扰服务具有非常现实的意义。

5.4.2 客房类型多样化

随着酒店业的发展，一些有远见的酒店已经开始营造自己的特色，而客房的类型是其区别于其他酒店的一个重要的方面，由此，使得客房类型呈现多样化发展的趋势，酒店客房也逐渐形成了自己的特色，并尽力使自己所特有的细分市场上的客人满意。

1. 主题客房

酒店业的竞争越来越趋向一种更高质量的竞争即文化的竞争，客人的消费需求也日益呈现多样化、个性化、新奇化。主题客房以其鲜明的独特性、针对性、浓郁的文化气息等特点，成为酒店竞相展示文化魅力的又一舞台。

主题客房就是运用多种艺术手段，通过空间、平面布局、光线、色彩、陈设与装饰等多种要素的设计与布置，烘托出某种独特的文化气氛，突出表现某种主题的客房。

主题客房有很多分类方法，如以客人年龄、性别为主题可分为老年人客房、女性客房、蜜月客房、儿童客房等；以某种时尚、兴趣爱好为主题，可分为汽车客房、足球客房、邮票客房、电影客房等；还有以某种特定环境为主题的客房，如监狱客房、梦幻客房、海底客房、太空客房等。

酒店可以针对目标市场的一些个性需求，设计一定比例的主题客房，增加酒店产品的针对性及个性化。



知识链接 5-2

日本的主题客房

在日本，除了传统的日式客房和西式客房以外，还有很多特殊主题的客房。这类客房不仅是为了招揽生意，在更大程度上是从日本的文化生活及历史中酝酿出来的，形成了构思独特甚至怪诞的客房。

船舱旅馆：这种客房以独特的船舱设计，把房间分为上下两层，房间长两米，高和宽各一米，进去后有一脚踏上船的感觉。客房为客人配备了存物箱和长睡衣。客人还可以洗桑拿、按摩、冲冷水浴等，或者是在宽敞的大厅里看看报纸，聊聊天。如果累了，钻进自己的舱房，放下帘子，就可以彻底放松了，还不用担心住宿费用，因为一个舱房的价钱比一般的旅馆床位便宜很多了。这种房间是为工薪阶层预备的，分男女舱，舒服又经济。

野外隐居客房：如果厌倦了城市里的喧嚣和工作的压力，可以去高山野外或者湖泊地区隐居几天。日本人把坐落在这些“隐居地”的西式小旅馆叫作“Pension”（膳宿公寓）。这类客房大部分按照家庭日常生活的方式出现，而且里面的摆设和布置基本上根据主人的兴趣和喜好，甚至连供给客人吃的食物都是家庭便饭，使客人感受到一种家的温暖，深受人们欢迎。

修身养性客房：日本有些寺庙可以接待一般的旅游者住宿。在庙中留宿的游客并不需要坐禅，也不受清规戒律的管制，投宿人可以自愿在这里体验写经书、冥想、听佛法等寺庙生活。庙里的食物都是不沾荤腥的素食，而且完全是采用庙里生产的原料，最常见的是蔬菜和豆腐。

2. 新概念客房

新概念客房是在市场调研的基础上，将客房的设计与客人的需求、酒店的主题、时尚的风格相结合，设计出既能满足不同客人个性化需求，又能突出酒店特色，同时能够体现时尚风格的客房。

目前，已经推出的各类新概念客房在设计上体现了各式各样的特色和风格，如睡得香客房、健身客房和精神放松客房、家居客房等。

（1）睡得香客房。一项调查显示，紧张和焦虑成为人们生活中的大敌，睡眠质量不高，乃至彻夜失眠已成为头号问题，这在白领和女性中尤为明显。基于这项调查，假日酒店采取一系列有效措施来让客人睡好，并把它称为“保证客人睡得香”的运动。首先，假日酒店采用了严格按照自己专利设计的床，从大小、软硬、外观都十分舒适、悦目，并不再使用毛毯，全部改为轻质的中空绒被，这样睡觉感觉柔和且温暖，更具家居情调。其次，引入了“枕头菜单”（pillow menu），客人进店可以按自己的习惯选择合适的枕头，包括软的、硬的和介于两者之间的；枕芯有人造绒的、天然填充物的，还有抗过敏、药疗和多种香料枕头供选择。提供多种可选择的舒适的床上用品，如此细节的设计和改造，都是为了一个目的——让客人尽可能睡得香甜。

（2）健身客房和精神放松客房。健身客房和精神放松客房是号称全球旅馆之冠的美国希尔顿酒店推出的两个新概念客房，客房内增设了按摩椅、放松泉池、瑜伽术教学录像带等。这些客房只是稍作更改和添置，每间投入仅 1 500～5 000 美元，而客人的反馈意见是新奇、舒适、印象深刻；睡眠效果确实好，为此支付稍高一点的价格也值得。

（3）家居客房。杭州萧山国际酒店装修完毕的新客房，以“家居客房”的形象展现在人们面前，给人耳目一新的感觉。房间的主色调呈乳白色，地毯为淡青色，配以灯光、空间的整体专业设计，使整个房间显得格外宽敞、明亮、简洁、柔美。每间房的门框上都安装了隔音条，防止外界噪声传入，衣橱也从原来的门后“搬”入了卧室内，从细节真正做到为客人着想，体现了客房设计的新概念。更值得一提的是，床靠背上方的床幔设计更是画龙点睛，给整个房间的休闲风格添上了浪漫而又唯美的一笔，明快、温馨在这里再一次得到了体现。装修后的新客房吸引了无数的商务客人。

尽管各类新概念客房在设计上体现出各式各样的特色和风格，但是客房设计新概念的宗旨却是相同的，即从客人的需要出发，为客人提供更便利、舒适、健康的居住休息环境，使客人得到了更大的满足感，同时也提高酒店的竞争力。

5.4.3 绿色客房

1992 年 6 月联合国在里约热内卢召开了“联合国环境与发展大会”，并通过了 21 世纪议程，标志着世界进入了“保护环境，崇尚自然，促进可持续发展”的绿色时代。符合可持续发展思想的绿色酒店、绿色客房受到酒店经营者及顾客的普遍推崇和欢迎。


知识链接 5-3

绿色酒店

绿色酒店是运用安全、健康、环保理念，倡导绿色消费，保护生态和合理使用资源的酒店，其核心是为顾客提供舒适、安全、有利于人体健康要求的绿色客房和绿色餐饮。安全是绿色酒店的一个基本特征。在酒店，影响安全的主要是消防安全、治安安全、食品安全、职业安全和消费安全这 5 个因素。健康是指为消费者提供有益于健康的服务和享受，即绿色客房和绿色餐饮。因此，在建立绿色酒店的过程中，应把是否提供健康的服务和产品作为重要的特征和因素进行考虑。绿色酒店的环保主要包括 3 个方面。一是减少浪费、实现资源利用的最大化。例如，让消费者适量点菜、注意节约、提供剩菜打包、剩余的酒寄存服务等。二是在酒店建设和运行过程中，把对环境的影响和破坏降低到最小。例如，绿色酒店可根据顾客的意见，对没有使用完的用品不再添加等。三是将酒店的物资消耗和能源消耗降到最低点。例如，让客人随手关灯、随手关空调等。

客房作为酒店的最重要的产品之一，在创建绿色酒店中占有非常重要的地位。绿色客房是绿色酒店的重要组成部分。它是指酒店客房产品在满足客人健康要求的前提下，在生产和服务的过程中对环境影响最小和对物资消耗最低的环保型客房。绿色客房在旅游行业标准 LB/T 007—2015《绿色旅游饭店》中定义为室内环境满足人体健康要求，设施品质高，智能化程度高，能源、资源利用率高的客房。具体要求如下：客房室内空气质量优良，无异味，无装修材料污染；客房新风、排风系统有效，客房新风量每小时 30～50 立方米；客房有良好的隔噪处理，室内噪声低于 35 分贝，室内设备无噪声排放；客房可放置利于改善室内环境的植物；客房提供优质饮用水，提供优质、恒温、压力适宜的盥洗用水；客房提供优质照明；客房室内设备运行，如中央空调、照明等应实现智能化控制，并方便客人使用；客房采用建筑遮阳技术和自然通风。

知识链接 5-4

绿色客房“6R”原则

绿色客房活动涉及的内容相当丰富，被国内外专家高度提炼为“6R”原则。

1. 减量化原则

减量化（reducing）原则是指减少客用物品的不必要包装、服务等。例如，相对固定进货渠道，建议生产厂商将非必要的包装减到最少；减少不必要的客用品的供应量，如拖鞋、梳子、牙刷、剃须刀等；减少布件的洗涤次数；降低洗澡用热水的温度，控制客房淋浴喷头、洗脸盆龙头每分钟的出水量，减少冲洗马桶的用水量等；减少客房的整理次数。减量化服务的开展要时刻注意客人的要求和反馈，以客人的需求为重，以客人的满意为先，故客房通常配有绿色服务提示卡。

2. 废物利用原则

废物利用（reusing）原则是指将废弃的床单改制成小床单、洗衣袋、枕套、抹布等，提高其利用率。

3. 再生利用原则

再生利用（recycling）原则是指注意回收旧报纸、易拉罐和玻璃瓶等，并将有机物垃圾专门堆放在一起，送往回收站，以便再生利用。

4. 替代使用原则

替代使用（replacing）原则是指将客房放置的洗衣袋从塑料制品改为纸制品，或用可以多次使用的竹篮或布袋等代替。用天然棉麻布件替代化学纤维含量较高的布件等。用节能灯替代一般照明灯。

5. 添加使用原则

添加使用（refilling）原则是指卫生间每天为客人配备的肥皂、罐装浴液、洗发液等卫生清洁用品，以前凡客人用剩的都扔掉，既浪费了资源，又污染了环境。绿色客房可将惯用的小罐子改成能添加的固定容器，以免浪费和污染。

6. 维修再用原则

维修再用（repairing）原则是指加强客房设备设施的维修保养，在酒店允许的折旧年限内，尽可能延长使用寿命，对某些设施设备的配件应考虑其延伸使用。

在实施以上这些做法的同时，一定要记住一个重要的前提，即必须尊重客人的意愿，引导而不是强制，不影响设备用品的使用效果，不降低服务质量。这些做法可以通过在客房或酒店公共区域放置告示牌或提示卡形式使客人知晓。



本章小结

客房部又称管家部或房务部，负责管理酒店的客房事务，主要承担酒店客房和公共区域、办公区域的清洁及设施设备的保养和管理工作。客房部的机构设置依据酒店的规模而设定，大中型酒店一般设有 4 个层次，即客房部经理、主管、领班、服务员，小型酒店则只有 3 个层次，即客房部经理、领班、服务员。员工素质依据其所处的层次有不同要求。

客房的类型众多，常见的客房类型有单人房、大床间、双床间、普通套间、豪华套间、总统套间。上述客房类型都具备睡眠、起居、书写、贮存、盥洗等功能。

客房是客人生活的室内环境。为吸引广大客人，酒店的每一间客房都应做到清洁舒适。客房设计应遵循安全性、舒适性、环保性、艺术性和效率原则。客房室内设计的内容包括家具的选择与陈设、物品配备、美化装饰等几个方面。其中美化装饰主要受光线、色彩和艺术陈设品等因素影响。

人性化、个性化、无干扰服务等是酒店客房服务发展的新理念。客房类型朝多样化发展，主题客房得到推广，新概念客房出现，绿色客房普及。



国际酒店赏鉴

世界上最美酒店客房

试想一下，带着心爱的人，一觉醒来就看到美丽风景、海平面、森林，是不是别有一番风情呢，连夜晚的睡眠都会好很多吧。图 5.3～图 5.8 展示了一系列美丽的让人马上想住进去的酒店房间，快来感受下吧。



图 5.3　圣卢西亚——风景占据了一面墙



图 5.4　意大利，阿玛菲海岸——美丽的仿佛不是这个星球上的房间了



图 5.5　南非——大象刚刚好被框进来



图 5.6　美国，纽约——这张图片大家肯定不陌生，曾因风景太好而红遍了朋友圈



图 5.7　挪威——坐在这里喝咖啡、聊天，应该是人生里最美好的事情吧



图 5.8 美国，加利福尼亚——直接能看到海

(以上图片来源：吉尔福德酒店培训，2017-8-30.)



复习思考题

一、简答题

1. 客房部在酒店中的地位表现在哪些方面?
2. 客房部的主要任务是什么?
3. 举例说明客房部的组织结构设置原则。
4. 分析客房部经理和主管等主要岗位职责的异同。
5. 客房设计要注意哪些方面?

二、实训题

1. 调查当地大、中、小型具有代表性的 3 家酒店，了解其客房管理体制、各职能部门、组织机构与岗位设置。目的：熟悉酒店客房组织机构的设置。要求：

(1) 分别绘出其组织结构图。

(2) 比较分析它们的组织管理具有的特点。

2. 分组参观几家不同星级的酒店，了解酒店客房设计的主要风格特色，观察其客房的环境、布局及装饰有何特点。

客房部清洁服务

6

教学目标

知识要点	能力要求	重点难点
客房清洁卫生	（1）了解客房日常清洁整理的内容和原则 （2）掌握客房清洁整理的基本程序和操作方法 （3）能够合理安排客房的计划卫生工作 （4）具有按客房卫生质量标准检查客房卫生的能力	重点：客房清洁整理的基本程序和方法 客房计划卫生的种类及要求 难点：客房卫生质量的控制
公共区域清洁卫生	（1）了解公共区域清洁卫生的特点及业务范围 （2）能够运用适合的方法并按要求清洁公共区域 （3）熟悉公共区域计划卫生的种类和要求	重点：公共区域的业务范围 难点：公共区域清洁卫生的要求和方法
清洁剂	（1）了解清洁剂的种类和用途 （2）熟悉酒店常用清洁剂的作用 （3）能够正确使用常用清洁剂	重点：酒店常用清洁剂的性质与作用 难点：清洁剂的种类和用途



有一种职业叫“客房清洁员”

试想一下，再豪华的酒店如果没有保洁员的付出，顾客对酒店还会满意吗？来看看签约专职客房清扫服务员唐女士每天都要做哪些工作。

（1）唐女士每天都赶在 8:00 前来上班。

（2）工作第一件事情就是检查房务工具车，填写表格。

（房务工具车对于客房清洁员来说，不亚于一台精密的仪器。里面装着 70 多个项目，近 700 个物件。备货都有严格要求，需要细心花费时间去打理。）

（3）在工作间调好洗涤液……

（4）通过电脑查看当天的出租率。

（5）开工：把脏床单、被套、枕套全部拆下来；接着铺床。

（6）打扫卫生间需要 20 分钟。酒店配有五颜六色的抹布用于擦拭，比如红色擦马桶，绿色擦脸盆……

（7）杯子不用洗，要收好后集中清洗和消毒。要收集脏毛巾和浴巾。

（8）收尾。房间里的东西一样都不能少，否则会有相应处罚。

45 分钟后，客房打扫完毕。这样一个程序，每天至少要走 12 遍。她们一直在努力，一直在为自己的本职工作辛勤付出。

问题：你觉得“客房清洁员”的工作简单吗？

据调查，客房清洁卫生是住店客人非常注重的一个问题。客房服务员必须严格按照清扫程序和卫生标准来操作，管理人员也必须严格检查和控制，确保客房卫生质量，从而使住店客人放心和满意。

6.1 客房清洁卫生

清洁卫生工作是客房部的一项主要任务，同时也是酒店一切工作的基础和前提。客房是客人在酒店逗留时间最长的地方，也是其真正拥有的空间，因而他们对于客房的要求也往往比较高。市场调查表明，客人选择酒店需要考虑各种要素，这些要素对不同类型、不同层次的客人来讲是不尽相同的或侧重点不同，但是对客房清洁卫生的要求甚高却是相同的。因此，搞好客房的清洁整理工作，保证客房清洁卫生、舒适典雅、用品齐全是客房部的一项重要任务。

6.1.1 客房清洁整理的内容

客房清洁整理又称为做房，通常包括以下几个方面的内容。

1. 物品整理

按酒店规定和统一要求，整理和铺设客人使用过的床铺；整理客人放乱的物品、用具；整理客人乱放的酒店衣物（如睡衣、拖鞋等）。一般不整理客人放置的私人用品和衣物。

2. 打扫除尘

用扫把扫清地面；用吸尘器吸净地毯、软座椅；用抹布擦拭门、窗、桌柜、灯罩、电视机等各种家具设备；倒掉烟灰缸中的烟灰、纸篓里的废物垃圾。

3. 擦洗卫生间

擦洗脸台、马桶、浴缸、水龙头等卫生洁具；擦洗四周瓷砖及地面；擦亮镜面及各种金属挂杆。

4. 更换及补充用品

按要求更换床单、被罩、枕套、面巾、手巾、浴巾、脚垫巾等棉织品；补充文具用品、火柴、茶叶、卫生纸、肥皂、沐浴液、牙膏、牙刷等供应品。

5. 检查设备

检查水龙头、抽水马桶等放水设备能否正常工作；检查灯具、电视机、音响设备、电话机、电吹风等电器设备的用电安全指数和性能是否正常；检查家具、用品等是否有损坏。

6.1.2 客房清洁整理的原则

为使清洁整理工作能够顺利进行，保证既能快速完成工作量，又能达到酒店规定的质量标准，服务员清扫客房时应严格遵循清洁整理的原则和方法进行操作。

1. 先卧室后卫生间

在清扫客房时，应先清理卧室，再清理卫生间。当然，根据房间状态和具体情况（如客人的要求），可灵活改变这一清扫顺序。

2. 从上到下

在进行抹尘、擦拭等工作时，应该采用从上到下的顺序操作。

3. 从里到外

在进行地面吸尘时，应采取从里面倒退着吸到外面的方法操作。特别是最后的吸尘和检查工作，由里向外工作既能保证整洁，又可防止遗漏。

4. 环形清理

为避免工作遗漏和重复跑动，也为操作人员自身的体力着想，在抹尘、擦拭或检查房间及卫生间的设施、设备、用品时，应遵循环形线路，即按照从左绕到右或从右绕到左的环形方式进行操作。

5. 先湿后干

擦拭设备设施及其他物品时，一般按先采用湿抹布抹尘，再用干抹布擦干水渍、擦亮物品的方式进行操作。但在擦拭不同的物品、设备时，应严格按照干、湿分开的原则区别对待。例如，擦拭电视机屏幕、灯具等物品时应用干布；擦拭电话机时，用湿布先擦去话筒上的灰尘和污垢，然后用酒精棉擦拭话机。

6.1.3 客房清洁整理的准备工作

为了保证客房清洁整理的质量，提高工作效率，必须做好客房清洁整理前的准备工作。

1. 到岗前的准备工作

（1）准备工作。要求换上工作服，并按规定穿着；佩戴好工牌，整理仪容仪表；将私人物品存放在自己的更衣柜内。

（2）接受检查。值班经理或领班须对服务员的仪容仪表、精神状态进行检查。如发现仪容仪表不符合要求，不允许进入工作岗位。

（3）签到。登记上班时间。签到的方式包括手工签到或机器打卡，多数酒店采用的是机器打卡。

（4）接受任务。服务员签到后，由值班经理或主管分配具体工作任务。下达工作任务后，每位服务员要明确自己的工作楼层、客房号、当日客情、房态及特殊要求或特殊任务等。接受任务的方法包括口头和书面两种形式。

（5）领取钥匙。工作钥匙由客房中心或楼层服务台统一收发保管。领取工作钥匙时，必须履行签字手续，填写钥匙收发登记表。服务员领取钥匙后必须随身携带，然后尽快到达自己的工作岗位并立即进入工作状态。

（6）进入楼层。进入楼层必须乘工作电梯或通过步行楼梯，不能乘客用电梯。

2. 到岗后的准备工作

（1）准备好房务工作车。工作车是客房服务员清扫整理房间的重要工具。准备工作车，主要是看用品是否齐全，要将干净的垃圾袋和布件袋挂在挂钩上，再把棉织品、水杯、烟灰缸、文具用品及其他各种客用消耗品备齐。

工作车的整理要求：①工作车要擦拭干净；②物品摆放有序（遵守重物在下，轻物在上的原则）；③贵重物品不能过于暴露；④布件袋挂牢，垃圾箱套上垃圾袋。

（2）准备吸尘器。检查吸尘器是否清洁，电线及插头是否完好，集尘袋是否倒空或换过，附件是否完好，同时要把电线绕好，不可散乱。

工作车和清洁工具的准备工作，一般要求在上一班次下班前做好，但第二天进房前，还须做一次检查。服务员在做好以上准备工作后，应再次检查一下自己的仪容仪表，然后将工作车推到自己负责的清扫区域，停在走廊靠墙的一侧，以免影响客人行走。吸尘器也推出放好。

3. 了解核实房态，决定客房清扫顺序

了解房间的使用状态有利于明确当日工作量，确定客房清扫顺序，安排工作节奏。服务员在了解核实了自己所要打扫的客房状态后，应合理安排房间的清扫顺序。确定清扫顺序时，应考虑以下几点因素：①满足住客的需要；②有利于客房的销售，提高客房的出租率；③方便工作，提高效率；④有利于客房设备用品的维护保养。

客房的一般清扫顺序：①挂有“请即打扫”牌子的客房；②总台或领班指示先打扫的客房；③ VIP 客房；④走客房；⑤普通住客房；⑥长住客房；⑦空房；⑧维修房。

合理安排清扫顺序，其目的在于既满足客人的特殊需求，又要优先考虑加速客房出租的周转。因此，以上清扫顺序不是一成不变的，如遇特殊情况可做灵活变动。如果在旅游旺季客房较紧张时，也可考虑先打扫走客房，使客房能尽快重新出租。



案例分析 6-1

“请即打扫”牌

一天中午，住在 2972 房间的客人从外面回到酒店，进到客房内，发现客房的卫生还没有打扫。客人有些不满意地找到了 9 楼的服务员说：“我都出去半天了，怎么我的房间还没有进行清扫？”服务员对客人说：“您出去的时候没有将‘请即打扫’的牌子挂在门外。”客人说：“看来倒是我的责任了。那么现在就打扫卫生吧，过一会儿我还要休息。”于是，服务员马上打扫了 2972 房间卫生。

第二天早晨，客人从房间出去时，把“请即打扫”的牌子挂在了门外的把手上。中午客人回来后，客房卫生仍然没有打扫。这位客人又找到这名服务员说：“昨天中午我回来时我的房间没有清扫，你说是因为我出去的时候没有挂上‘请即打扫’的牌子，今天我出去时把牌子挂上了，可是我现在回来了，还是没打扫卫生。这又是什么原因呢？”这名服务员又用其他的理由解释说：“一名服务员一天要清扫十几间房，需要一间一间地清扫，由于比较忙，没注意到挂了‘请即打扫’的牌子。”客人问：“你工作忙，跟我有什么关系，挂‘请即打扫’的牌子还有什么意义？”服务员还要向客人解释。客人转身向电梯走去，找到大堂经理投诉。事后，这名服务员受到了客房部的处理。

分析： 这名服务员遭到客人投诉，主要有以下几个原因。①客人找到服务员，问为什么没有打扫卫生，服务员应先向客人表示歉意并及时清扫，同时还应告知客人“明天我们一定尽早给您清扫房间”，并应及时通知领班做好记录，以便及时跟进落实，避免第二天同样情况再次出现。而不应该说是客人出去时没有把“请即打扫”的牌子挂在门上。客人挂牌与不挂牌，只是清扫的先后与急缓不同。除确认客人上午出去后，中午不会回房外，服务员是应当在中午前将房间清扫完毕的。②服务员在工作中没有按照规定的工作程序操作。服务员在每天早晨开始工作时，应首先了解住客情况，检查有无挂“请即打扫”牌子的房间，以确定客房的清扫顺序。从第二天的情况看，服务员根本没有按照工作程序操作，只是按房间顺序清扫，自己工作起来方便。如果这是理由，那么客人提出的要求和“请即打扫”的牌子及工作程序就失去作用了。③服务员在任何时候都不要将责任推给客人，客人并不想知道原因，他们要的是行动和结果。否则客人会因此失去对酒店的信任。从表面看，这名服务员说话的语气和方式存在问题，总是解释、强调自己的理由。其实关键是缺乏宾客意识。不从根本上转变观念，类似的投诉会更多。

 **知识链接 6-1**

客房状态及清扫要求

客房状态及清扫要求如下。①走客房，又称退房，是客人已结账的客房。此类客房经清洁整理、检查合格后可立即重新出售。因此，走客房要进行彻底、全面的清扫。②住客房，属于客人仍在使用、包租的客房。此类客房可进行一般清扫整理。另外，对于挂有“请勿打扰”牌的客房，由于客人要求不受打扰，一般在客人没有取消这一要求前，客房不予打扫。但是，如果客房长时间挂着“请勿打扰”牌或亮着指示灯，超过酒店规定的时间，则应按规定的程序和方法进行处理。③空房，即闲置客房。因已清扫过，并且目前尚未住人，所以进行简单清扫整理。④长住房，由固定客人长期连续包租的客房。可进行一般清扫处理，但一定时期后，应在客人方便时给予彻底清理。⑤维修房，因客房内设备设施等损坏或由于某种故障而处于维修状态，暂时达不到出租条件的客房，可进行简单清扫。

6.1.4 客房清洁整理的方法及要求

1. 住客房的清洁整理

住客房的清洁整理可概括为 8 个字：进、撤、铺、抹、洗、补、吸、检。

（1）进。进房清扫整理前先检查工作车上的备用品是否齐全，然后将工作车停放在待清洁房间一侧的房门口，吸尘器放在工作车一侧。进入客房后将“正在清扫”牌挂在门锁上。整个清扫过程中，房门必须始终敞开。清扫一间开启一间，不得同时打开几个房间，以免客人物品被盗。

（2）撤。撤走用过的客房用品，具体步骤如下。①拉开窗帘、窗纱至窗中间位置处，让光线照射进来。②把空调出风调至最大，温度调至最低，以加快房间空气对流，使房间空气清新。③依次将衣柜、行李柜、组合柜、冰箱、咖啡台、床头柜等处客人用过的物品撤走。如果房间内有免费招待的水果，要将不新鲜的水果及果皮盘一同撤走。在走客房状态下，还应检查是否有客人的遗留物品。清理住客房垃圾杂物时，不经客人同意，不得私自将客人的剩余食品、酒水饮料及其他用品撤出房间。④把电热水壶、冰壶拿到卫生间倒掉剩水，用过的烟灰缸要冲洗；把客人用过的杯具撤出放于工作车上。⑤逐条撤下用过的被套、枕袋和床单，放进工作车，并带入相应数量的干净被套、枕袋和床单。床单要一张张撤，并抖动一下以确定未夹带客人物品；床上有客人衣物时，要整理好；脏床单要卷好放在布件袋里，不要放在地上；切忌将脏床单和干净的床单混放，以免沾染细菌。⑥进入卫生间，撤下客人用过的布件（客人自带的巾类除外），要将布件一条条打开检查是否夹带其他物品；要注意消耗品的回收和再利用，将客人用过的香皂、浴液、发液分类放在清洁篮内，同时注意如有剃须刀等尖利物品和废电池等对环境有污染的物品应单独处理；用过的牙具等杂物应放在垃圾桶内，然后把垃圾桶内的垃圾袋卷起放于卫生间门侧的地板上。

（3）铺。铺床可分为西式铺床和中式铺床两种。现在大多数酒店取消了传统的西式铺床，而采用中式铺床的方式。中式铺床的一般程序如下。①拉床。站在床尾将床连同床垫同时慢慢拉出离床头板 50 厘米。对正床垫，并根据床垫四边所标明的月份字样，将床垫按期翻转，使其受力均匀平衡。②开单。用左手抓住床单一头，用右手提住床单另一头，并将其抛向床头边缘，顺势打开床单。③甩单。要求一次到位，床单毛边向下，床单中线不偏离床的中心线。④包角。可包直角，也可包 45° 角，但四个角的样式与角度应一致，角缝要平整、紧密。⑤套枕套。将枕芯反折 90°，压在枕套口上，把枕芯一次放到位；套好的枕头必须四周饱满平整，枕芯不外露。⑥放枕头。将两个枕头放置居中，枕套口反向床头柜。⑦套被套。被套展开一次到位，被子四角以饱满为准，正面朝上。⑧铺被子。被边反折回约 30 厘米，与枕头成切线，两侧自然下垂；被尾自然下垂，中线与床单中线对齐。⑨铺床尾巾。将床尾巾平铺于床尾，不偏离中线，两侧自然下垂，距离相等。⑩将床复位。弯腰将做好的床缓缓推回原位置，最后查看做完的床。对不够整齐、造型不够美观的床面，尤其是床头部分，稍加整理。

（4）抹。抹尘的具体步骤如下。①从门外门铃开始抹至门框。按顺时针或逆时针方向抹，先上后下，先里后外，先湿后干，不留死角。灯泡、镜面、电视机等要用干布抹。②将物品按规定摆放整齐，抹的过程中应默记待补充的物品。③每抹一件家具、设备，就要认真检查一项，如有损坏，应在楼层服务员做房日报表上做好记录。抹尘时抹布要有分工，即房间用抹布和卫生间用抹布必须分开。不得用客人“四巾”（面巾、手巾、浴巾、脚巾）做抹布。

（5）洗。清洗卫生间。卫生间是客人最容易挑剔的地方，因为卫生间是否清洁美观，是否符合规定的卫生标准，直接关系到客人的身体健康，所以卫生间清洗工作是客房清扫服务的重点。具体步骤如下。①进入浴室，用中性清洁剂全面喷一次“三缸”（浴缸、洗脸盆、马桶）。②用毛球刷擦洗脸盆、云石台面和浴缸以上三格瓷片，然后用花洒放水冲洗。用专用的毛刷洗刷马桶。③用抹布擦洗“三缸”及镜面、浴帘。马桶要用专用抹布擦洗，注意两块盖板及底座的卫生，完后加封“已消毒”的纸条。④用干布抹干净卫生间的水渍，要求除马桶水箱蓄水外，所有物体表面都应是干燥的。不锈钢器应光亮无迹，同时默记卫生间需补充的物品。清洗卫生间时必须注意不同项目使用不同的清洁工具、不同的清洁剂。清洁后的卫生间必须做到整洁、干净、干燥、无异味、无脏迹、无皂迹和无水迹。

（6）补。更换、补充房间和卫生间内用品，按规定的位置摆放好。整理房间时，将客人的文件、期刊、书报等稍加整理，放回原来的位置，不得翻看。尽量不触动客人的物品，更不要随意触摸客人的照相机、计算器、笔记本式计算机和钱包之类的物品。

（7）吸。吸尘时要由里往外吸，先吸房间，后吸卫生间。注意行李架、写字台底、床头柜底等边角位的吸尘。

（8）检。检查清扫质量。具体要求如下。①吸尘后，客房的清扫工作就告结束。服务员应回顾一下整个房间是否干净，家具、用具是否摆放整齐，清洁用品是否遗留在房间等。检查完毕，把空调拨到适当的位置。②关闭总电开关，锁好门，取下“正在清扫”牌。若客人在房间，要礼貌地向客人表示谢意，然后退出房间，轻轻地将房门关上。③填写楼层服务员做房日报表。

案例分析 6-2

谁动了我收藏的可口可乐瓶？

7月9日晚，服务员清理8236房间时收走了所有的垃圾。晚上10:00点张先生回房间后反映，他花费了好长时间才收藏的一个可口可乐瓶子被当作垃圾收走了，引起了他的极度不满。酒店立即向张先生道歉，派服务员去垃圾站找回收藏品，并和总值班经理一同送到客人房间，再次向客人赔礼道歉，并做了升值服务，以消除客人不满。

分析：客房整理不仅要将房间打扫干净，给客人创造一个整洁、干净的住宿环境，还要给客人以享受，给客人营造一种气氛，就是家的感觉。因此，在工作过程中要注意客人的一切，包括喜好、习惯等。在清理房间过程中，一定要谨慎，对于客人的东西不能乱动，该清理的要清理掉，遇到自己拿不准的应该及时请示主管或经理，不可擅作主张，以免引起客人不必要的误会和不快。



知识链接 6-2

清扫住客房时的几点注意事项

清扫住客房时的注意事项如下。①敲门后进入房间。轻轻敲门两次，每次相隔3秒，每次敲三下，并按门铃一次，报称“客房服务员”，等客人反应。须注意声音要适度，不要垂下头或东张西望，不得耳贴房门倾听。如听到客人有回音，服务员应说明来意，等客人开门后方可进入。如房内无反应，可用钥匙慢慢地把门打开，并再次报称“客房服务员”。如进房后发现客人在卫生间，或正在睡觉，或正在更衣，应立即道歉，退出房间，并轻轻把房门关好。如果客人在房间，首先应礼貌地向客人问好并询问客人是否可以清扫房间；操作要轻，程序要熟练，不能与客人长谈；若遇到有来访客人，应询问是否继续；清洁完毕，向客人致歉，并询问是否有其他吩咐，然后向客人行礼，退出房间，关房门。②客人中途回房间。应先核实来客身份，然后征求客人意见，是否继续清洁打扫。可以问：“您好，请问可以继续打扫房间吗？”如未获允许应立即离开，待客人外出后再继续清扫，若客人同意，应迅速地将房间清扫好。离开时，对客人说：“对不起，打扰您了，谢谢。”③房间电话来电。在清洁过程中，如电话铃响了，不应该接听。④注意客人的物品。不小心损坏客人的物品，应如实反映，向客人赔礼道歉。

2. 空房的清洁整理

空房是客人走后，经过清扫尚未出租的房间。空房的清洁整理，主要是擦净家具、设备，检查房间用品是否齐备。空房的整理虽然较简单，但必须每天进行，以保持其良好的状况，随时能住进新客人。空房的清洁整理具体包括以下内容。

（1）仔细查看房间有无异常情况。

（2）用干湿适宜的抹布擦拭家具、设备、门窗等（与住客房程序相同）。

（3）卫生间马桶、地漏放水排异味，抹卫生间浮灰。

（4）连续空着的房间，要每隔 3 天或 4 天吸尘一次。同时卫生间的水龙头放水 1～3 分钟，直到水清为止，以保水质洁净。

（5）卫生间“四巾”因干燥失去柔软性，须在客人入住前更换新的。

（6）检查房间设备情况，要看天花板、墙角有无蜘蛛网，地面有无虫类。

3. 维修房的清洁整理

维修房清洁整理的具体做法包括以下内容。

（1）先检查维修的设备设施是否已完好。如果故障仍未排除，应马上报告领班进行登记，并再次报修。

（2）按正常清扫顺序整理。

（3）整理完毕，应立即报告领班，以便检查后及时出租。

4. 小整理服务

小整理服务是对住客房而言的，就是在住客外出后，客房服务员对其房间进行简单的整理。其目的就是要使客人回房后有一种清新舒适的感觉，使客房经常处于干净整洁的状态。小整理服务是充分体现酒店优质服务的一个重要方面。各酒店应根据自己的经营方针和房价的高低等实际情况，决定是否需要提供小整理服务，一般应至少对 VIP 房和高档房间提供这项服务。小整理具体包括以下内容。

（1）拉回窗帘，整理客人睡后的床铺。

（2）清理桌面、烟灰缸、纸篓内和地面的垃圾杂物，注意有无未熄灭的烟头。

（3）简单清洗整理卫生间，更换客人用过的“四巾”、杯具等。

（4）补充房间茶叶和其他用品。

5. 夜床服务

夜床服务是对住客房进行晚间寝前整理，又称“做夜床”或“晚间服务”。夜床服务是一种高雅而亲切的服务，其作用主要是方便客人休息，使客人感到舒适，表示对客人的欢迎和礼遇规格。

夜床服务通常是从晚上 6:00 开始或按客人要求做，一般应在晚 9:00 之前做完，因为 9:00 以后再去敲门会打扰客人休息。夜床服务的基本操作程序包括敲门进入房间、开夜床、房间整理、卫生间整理四部分，具体要求如下。

1）敲门进入房间

敲门时报称“客房服务员”。如客人在房内，先礼貌地询问客人是否要做夜床，征得同意后方可进入。客人不需做夜床，要向客人表示歉意，并道晚安。若房内无人，则应开门进入房间。

2）开夜床

开夜床方法如下。①把床头柜一侧的棉被向外掀起，折成 45°。②拍松枕头并将其摆正，如有睡衣应叠好放在枕头上，同时摆好拖鞋。③按酒店的规定放好晚安卡、小礼品等。开夜床还应注意：根据客房实际住客人数开床。如果是双人床睡两人时，左右两边都要开床；如果是两张单人床，睡一人时，开邻近浴室的床，开的方向朝床头柜。如果有加床，此时应将其搬来并开床；同时，增加一人的客用品。如果客人将较多私人物品或行李摊放在床上，则不要开夜床；如果物品较少，则要将其移开，放置妥当，再开夜床。

3）房间整理

房间整理的要求如下。①更换使用过的茶具、烟灰缸等生活用品，补充文具用品、服务用品。②清理桌面，扔掉垃圾桶内的垃圾，将垃圾桶重新套好垃圾袋。③轻轻拉上遮光窗帘和二道帘。④关闭其他灯，只开地灯或床头灯。

4）卫生间整理

卫生间整理的要求如下。①清理卫生间，倒掉垃圾桶内的垃圾。②将客人使用过的“三缸”用清水冲洗擦干，将防滑垫平面向上铺在浴缸正中。浴帘拉上三分之一，浴帘底部要抛进浴缸。③更换使用过的毛巾、口杯、烟灰缸，补齐卫生用品。④把脚垫巾平铺在靠近浴缸一侧的地面上。

 **案例分析 6-3**

需不需要开夜床服务？

一天，当某酒店客房服务员敲开某客房的房门时，房间客人很吃惊。问：“有什么事情？”服务员则按要求问客人：“需不需要开夜床服务？”客人反问道：“什么是开夜床？”服务员回答：“是睡前的房间整理。”客人又问：“难道这房间没打扫干净？”服务员说：“主要就是睡前房间和卫生间再小整理一下，补充一些消耗品。”客人说：“我们是刚刚进来的，东西都没用，不需要了。”然后就“砰”的一声关上了房门。服务员把这个情况告诉了领班。领班说：“其实很多客人都不知道什么叫开夜床服务，也不想要开夜床，因为这会打扰客人。当房间真的需要整理时，他们会打电话通知客服中心。但开夜床是酒店的规定，也是一种档次的象征。所以，我们酒店必须保留开夜床服务。”

分析：对于酒店来说，客人的需要就是服务标准，客人的满意就是服务质量。如果提供的服务，客人感觉可有可无，那就是过度服务了。

6.1.5 客房计划卫生

客房计划卫生即周期性的清洁保养工作。客房计划卫生是指在搞好客房日常清洁工作的基础上，拟订周期性清洁计划，采取定期循环的方式，对清洁卫生的死角或容易忽视的部位及家具、设备进行彻底的清扫和维护保养，以进一步保证客房的清洁保养质量，维持客房设施设备良好状态。客房计划卫生弥补了日常清扫工作的不足，是酒店清洁保养工作的必要环节。各酒店应根据自己的设施设备和淡旺季合理地安排计划卫生的内容、周期和时间。

1. 客房计划卫生的分类

客房计划卫生一般分为以下两类。

（1）每天大扫除。除日常的清扫整理外，规定每天对某一部位或区域进行彻底的大扫除。例如，客房服务员负责 12 间客房的清扫，每天彻底大扫除一间，则 12 天即可完成他负责的所有客房的彻底清扫。也可以采用每天对几个房间的某一部位进行彻底清扫的办法。例如，对日常清扫不到的地方通过计划日程，每天或隔几天彻底清扫一部分，经过若干天后，也可以完成全部房间的大扫除。

（2）季节性大扫除或年度性大扫除。季节性大扫除或年度性大扫除只能在淡季进行。清扫的内容不仅包括家具，还包括对某一楼层实行封房，以便维修人员利用此时对设备进行定期的检查和维修保养。

知识链接 6-3

以某酒店客房计划卫生项目及时间安排表为例，介绍客房计划卫生的具体工作，见表 6-1。

表6-1　某酒店客房计划卫生项目及时间安排表

每天	3天	5天
清洁冰箱；打扫灯罩尘土；清洁地毯、墙纸上的污迹	地漏喷药；用玻璃清洁剂清洁阳台、房间和卫生间镜子；用鸡毛掸清洁壁画	清洁卫生间抽风机机罩；清洁吸尘机真空器保护罩；清洁卫生间的吸水箱；清洗地面
10天	**15天**	**20天**
空房马桶；清洁走廊出风口；清洁卫生间抽风主机网	清洁热水器、洗杯机；冰箱除霜；用酒精球清洁电话机；清洁空调出风口、百叶窗	清洁房间回风过滤网；用擦铜水擦铜家具、烟灰筒、房间指示牌（如无铜制设备物品，就用普通用具擦拭）
25天	**30天**	**季度**
清洁制冰机；清洁阳台地板和阳台内侧喷塑面；墙纸吸尘、遮光帘吸尘	翻床垫；抹拭消防水龙带；清洁床套	干洗地毯、沙发、床头板；洗毛毯；吸尘机加油（保养班负责完成）
半年	**一年**	
清洁窗纱、灯罩、保护垫	清洁遮光布；红木家具打蜡；湿洗地毯	

2. 客房计划卫生的管理

计划卫生的管理是保证计划卫生能够顺利实施、圆满完成的重要因素。做好计划卫生的管理可从以下几方面着手。

1）明确计划安排，抓好计划落实

根据酒店实际情况，制订出客房的具体计划卫生，并用简单明了的形式确定出每天的计划卫生工作和要求。领班要抓好对所辖楼层服务员的管理，做好每个服务员所承担工作任务的传达和安排，使计划卫生落到实处，而非一纸空文，并加强监督、检查工作。

2）注意卫生器具及清洁用品的管理

计划卫生具有很强的周期性，一项清洁内容通常要一段时间以后再进行重复，所以平时注意卫生器具和清洁用品的管理。如果保管不善，造成器具损坏、遗失等情况，将给计划卫生的实施造成不必要的麻烦和障碍，影响工作效率和卫生质量水平，甚至还会给酒店造成损失。

3）注重安全管理，强调规范操作

计划卫生工作中有许多方面牵涉到卫生死角和难点，有不少项目要求高空作业，具有一定危险性。因此，酒店必须注重计划卫生的安全管理，要求操作的规范性，强调操作时要谨慎、细心。如在清扫天花板、通风口等高处设备设施、物品时，要架梯子或借助凳子；擦外层玻璃时，必须系好安全带，以避免事故的发生。

4）重视卫生监督和检查工作

对于计划卫生的实施执行情况，酒店有关部门和领导要予以监督，有关各级人员要做好检查工作，如发现问题要及时返工。检查层次包括服务员的自身检查，领班的认真检查，质量检查小组的严格审查，以及酒店高层领导的定期或不定期巡查。总之，重视卫生监督，抓好检查工作，是保证计划卫生符合标准的重要环节，是计划卫生管理的重要内容。

6.1.6 客房清洁卫生质量的标准

客房清洁的总体要求：眼看到的地方无污迹，手摸到的地方无灰尘，房间安静无噪声，空气清新无异味。其质量标准分为视觉标准和生化标准。

1. 视觉标准

视觉标准指宾客和员工、管理者凭借视觉或嗅觉能感受到的标准，但因个体感受不同，标准只是表面现象。不少酒店将其规定为“六净”与“十无”。

1）“六净”

“六净”包括以下 6 个方面：①墙壁、天花板净；②地面净；③家具净；④床上净；⑤卫生洁具净；⑥其他物品净。

2）“十无”

“十无”包括以下 10 个方面：①墙壁、天花板无灰尘、蜘蛛网；②地面无果皮、纸屑及其他杂物；③家具无污渍、破损；④灯具无灰尘、污渍、破损；⑤茶水具无污痕、缺口；⑥床上用品表面无污迹、破损；⑦金属部位无污渍、锈渍；⑧房间卫生无死角；⑨卫生间清洁无异味；⑩楼面整洁无“六害”，即无老鼠、蚊子、苍蝇、臭虫、蚂蚁、蟑螂。

2. 生化标准

生化标准是由专业防疫人员进行专业仪器采样与检测的标准，包含的内容有茶水具、卫生间洗涤消毒标准，空气卫生质量标准，微小气候质量标准，采光照明质量标准及环境噪声允许值标准等。与视觉标准相比，客房清洁卫生质量更深层次的衡量标准是生化标准，具体包括以下几个方面。

1）茶水具、卫生间洗涤消毒标准

茶水具、卫生间洗涤消毒标准如下：①茶水具每平方厘米的细菌总数不超过 5 个；②脸盆、浴缸、拖鞋每平方厘米的细菌总数不得超过 500 个；③茶水具、卫生间不得查出大肠菌群。

2）空气卫生质量标准

空气卫生质量标准如下：①一氧化碳含量每立方米不得超过 10 毫克；②二氧化碳含量每立方米不得超过 0.07%；③细菌总数每立方米不得超过 2 000 个；④可吸入灰尘每立方米不得超过 0.15 毫克；⑤氧气含量不低于 21%。

3）微小气候质量标准

微小气候质量标准如下：①夏天：室内适宜温度为 22～29℃，相对湿度为 50%，适宜风速为 0.1～0.15 米 / 秒；②冬天：室内适宜温度为 20～22℃，相对湿度为 40%，适宜风速不得大于 0.25 米 / 秒；③其他季节：室内适宜温度为 23～25℃，相对湿度为 45%，适宜风速为 0.15～0.2 米 / 秒。

4）采光照明质量标准及环境噪声允许值标准

采光照明质量标准及环境噪声允许值标准如下：①客房室内照明度为 50～100 勒克斯；②楼梯、走道照明度不得低于 25 勒克斯；③客房内噪声允许值不得超过 45 分贝。

6.1.7 客房清洁卫生质量的控制

客房卫生管理的特点是管理面积大，人员分散，时间性强，质量不易控制。而客房卫生工作又要求高质量、高标准、高效率，其管理好坏是服务质量和管理水平的综合反映。因此，客房部管理人员必须抽出大量时间，深入现场，加强督导检查，以保证客房卫生质量。

1. 客房的逐级检查制度

检查客房又称查房。客房的逐级检查制度主要是指对客房的清洁卫生质量实行领班、主管及部门经理三级责任制，也包括服务员的自查和上级的抽查。这是确保客房清洁质量的有效方法。

（1）服务员自查。服务员每整理完一间客房，应对客房的清洁卫生状况、物品的摆放和设备家具是否需要维修等做自我检查。服务员自查应在客房清扫程序中加以规定。一般主要采用边擦拭灰尘边检查的方式，同时在清扫房间完毕准备关门前应对整个房间进行一次回顾式检查。通过自查可以加强服务员的责任心和检查意识，可以提高客房的合格率，同时也减轻了领班查房的工作量。

（2）领班普查。领班查房是客房清扫质量控制的关键。领班普查是服务员自查之后的第一关，常常也是最后一关。所以领班的责任重大，必须由工作责任心强、业务熟练的员工来担任。一般情况下楼层领班专职负责楼层客房的检查和协调工作。有的酒店既让楼层领班负责客房清扫的检查工作，又给其规定一定数量的客房清扫任务，使其检查的职能往往流于形式。

对于领班查房数量，不同的酒店有不同的规定。例如，有的酒店规定，日班领班一般应负责 60～80 间房的工作区域，每天要对负责的全部客房进行检查并保证清洁质量合格。有的酒店领班工作量较重，负责带 6～8 个服务员，检查 80～100 间客房，至少也要检查 90% 以上的房间。夜班领班的工作量一般为日班领班数量的 2 倍，要负责 120～160 间客房的工作区域。领班查房时如发现问题应及时记录和解决。对服务员清扫客房的漏项和错误，应开出返工单，令其返工，直到达到质量标准。领班还要注意对新员工进行跟踪检查。只要领班工作方法得当，这种检查可以达到在职培训的效果。

（3）管理人员抽查。管理人员抽查主要指主管抽查和经理抽查。在设置主管职位的酒店，客房主管是客房清洁卫生任务的主要指挥者，加强服务现场的督导和检查，是其主要职责之一。主管抽查客房的数量，一般为领班查房数的 10% 以上。主管检查的重点是 VIP 房，抽查长住房、OK 房、住客房和计划卫生的大清扫房；还要检查维修房，促使其尽快投入使用。主管查房也是对领班工作的一种监督和考查。

客房部经理每天要拿出一定时间到楼层巡视，抽查客房的清洁卫生质量，特别要注意对 VIP 房的检查。通过巡视抽查掌握员工的工作状况，了解客人的意见，不断改进管理方法。同时客房部经理还应定期协同其他有关部门经理对客房内的设施进行检查，确保客房部正常运转。酒店总经理也要定期或不定期地亲自抽查客房，或派值班经理代表自己进行抽查，以保证客房的服务质量。

2. 发挥客人的监督作用

客房卫生质量的好坏，最终取决于客人的满意程度。所以搞好客房清洁卫生管理工作，要发挥客人的监督作用，满足客人需求，重视客人的意见和反映，有针对性地改进工作。其主要做法有以下几种。

（1）拜访客人。客房部管理人员要经常地拜访住店客人，了解客人的需求，征求客人的意见和建议，及时发现客房服务中存在的问题，以便进一步制定和修改客房清洁卫生工作的标准及计划，不断提高服务水准。

（2）客房设置客人意见表。客房部在客房放置客人意见表，以征询客人对客房卫生、客房服务及整个酒店的主要服务项目的意见和评判。意见表的设计应简单易填，要统一编号，及时汇总，以此作为考核服务员工作好坏的依据。

（3）邀请第三方检查。酒店聘请店外专家、同行、住店客人，通过明查或暗访的形式，检查客房的清洁卫生质量乃至整个酒店的服务质量。这种检查看问题比较专业、客观，能发现一些酒店自己不易觉察的问题，有利于找到问题的症结。

6.2 公共区域清洁卫生

凡是公众共有的活动区域都可以称为公共区域。酒店公共区域包括两部分，即客用部分和员工使用部分。客用部分主要包括酒店前厅、公共洗手间、餐厅、宴会厅、舞厅、会议室、楼梯、走廊、建筑物外部玻璃和墙壁、花园、停车场及酒店周边等。员工使用部分主要包括员工电梯和通道、更衣室、员工食堂、员工休息娱乐室、倒班宿舍等。酒店客房部一般下设公共区域组，专门负责公共区域的清洁保养及绿化布置工作。搞好公共区域的清洁卫生工作，是客房部服务与管理工作的重要组成部分。

6.2.1 公共区域清洁卫生的特点

与客房清洁卫生相比，公共区域（主要是客用公共区域）的清洁卫生有其自己的特点。

1. 客流量大，对酒店声誉影响大

公共区域是人流交汇活动频繁的地方。汇集在酒店公共区域的大量客人中，有的是住客或前来投宿者，有的是前来就餐、开会、娱乐者，有的是前来购物或参观游览者，他们往往停留在公共区域评头论足，将其作为衡量整个酒店的标准，他们对酒店的第一印象往往就是从这里获得的。因此，公共区域是酒店的门面，是酒店规格档次的标志。公共区域的服务人员被誉为酒店的“化妆师”“美容师”。公共区域清洁卫生管理工作的好坏，直接关系到酒店在客人心目中的形象。

2. 范围广，项目繁杂琐碎

公共区域清洁卫生的范围涉及酒店的每一个角落，从餐厅到舞厅，从公共场所到综合服务设施、内庭花园、门前三包区域，是酒店中管理范围最广的一个部分。其卫生项目包括地面、墙面、天花板、门窗、灯具、除虫防害、绿化布置、公共卫生间等，十分繁杂。服务人员既有白班，又有夜班，而且工作地点分散，清洁卫生质量不易控制。由于项目多，各区域各卫生项目的清洁方法和要求不同，而这些区域又大多是客人集结的场所，不易清洁和保持。因此，要求每名服务人员具有较高的质量意识和工作自觉性，管理人员要加强巡视和督导，以保证公共区域卫生的质量。

3. 工作条件差，专业性强

公共区域清洁卫生工作比较繁重，劳动条件和环境比较差。例如，负责停车场和酒店周边卫生的服务人员，无论是烈日炎炎，还是数九寒天，都在室外作业，还要尽心尽力、

尽职尽责。同时，这些工作又具有较强的专业性和技术性，因为工作中所接触的设备、工具、材料及清洁剂种类繁多，不是一般人能够胜任的。这就要求管理人员要根据员工队伍的实际情况，既要加强管理，重视对他们的技术培训，又要关心爱护他们，尽量改善其工作条件。

6.2.2 公共区域清洁卫生的业务范围

公共区域清洁卫生的业务范围，是根据酒店的规模、档次和其他实际情况而定的，一般主要包括以下方面。

（1）前厅、门前、花园、客用电梯及酒店周围的清洁卫生。

（2）餐厅、咖啡厅、宴会厅及舞厅等场所的清洁保养工作。

（3）酒店所有公共洗手间的清洁卫生。

（4）行政办公区域、员工通道、员工更衣室等员工使用区域的清洁卫生。

（5）酒店所有下水道、排水排污等管道系统和垃圾房的清洁整理工作。

（6）酒店卫生防疫工作，定期喷洒药物，杜绝“四害”。

（7）酒店的绿化布置和苗木的养护繁殖工作。

6.2.3 公共区域主要部位的清洁卫生

酒店公共区域管辖范围大，不同地点的清洁卫生，由于所处的位置不同，功能不同，设备材料不同，其任务和要求也就不完全相同。下面简要介绍公共区域主要部位的清洁卫生任务。

1. 前厅

前厅是酒店中客流量最大、最繁忙的地方，需要进行连续不断的清洁保养，使前厅始终保持清洁美观，给客人留下美好的印象。清扫前厅的时间要灵活安排，一切以不打扰客人为前提。清洁大厅的主要任务包括以下内容。

（1）推尘和抹尘。前厅的大理石地面，在客人活动频繁的白天，须不断地进行推尘工作。遇到雨雪天，要在门侧放上存伞架，并在大门内外铺上踏垫和小地毯，同时要在入口处不停地擦洗地面的泥尘和水迹。若地面过湿，一定要放置提示牌，以防客人滑倒。地面应经常打薄蜡，并用磨光机磨光，前厅内有地毯处要每天吸尘，每周要彻底清洗一次。服务员必须不断地巡视前厅各处，对前厅的柱面、墙面、台面、栏杆、座椅、沙发、玻璃门、指示牌等，要不间断地擦拭，使各处达到光亮、无浮尘、无水迹、无手印。

（2）清理烟灰。前厅休息处要随时清理、更换烟灰缸，保证烟灰缸内不能超过两个以上的烟头。倒烟灰缸时，一定要确保烟蒂已熄灭，另外要避免烟灰飞扬。

（3）整理座位。将客人使用过的沙发、茶几、桌椅及桌上的台灯等随时整理归位。如有垃圾、果皮、纸屑等立即清理。

（4）随时关注花盆内的烟蒂、杂物及纸屑，及时清除。

2. 公共洗手间

公共洗手间是客人最挑剔的地方，如果有异味或不整洁，会给客人留下很不好的印象。所以酒店必须保证公共洗手间清洁卫生、设备完好、用品齐全。

公共洗手间的清洁工作可分为一般性清洁工作和全面清洗工作两部分。一般性清洁工作主要包括：及时做好洗手间的清洗消毒工作，做到干净、无异味；将卫生间的香水、香皂、

小方巾、鲜花等摆放整齐，并及时补充更换；擦亮不锈钢或电镀器具，使之光亮、无水点、无污迹；热情为客人递送香皂、小毛巾，定时喷洒香水。全面的清洗工作主要是洗刷地面并打蜡、清除水箱水垢、洗刷墙壁等。为了不影响客人使用洗手间，此项工作通常安排在夜间或在白天客人较少时进行。

3. 电梯

酒店的电梯包括客用电梯、员工用梯、行李电梯及运货电梯等多种，其中尤以客用电梯的清洁最为重要，因为客用电梯也是客人使用频繁的地方，卫生质量要求很高。

客用电梯内的厢壁、镜面、按钮、电话机、栏杆及地面等需要经常进行清洁和保养，对电梯内的烟头、纸屑、杂物等，要随时清理干净。电梯的地毯使用频率高，特别容易脏，一般可采取每天更换星期地毯的办法来保持其干净。

4. 酒店周围环境

酒店周围的广场、花园、绿地等要每天清扫，及时把汽车和行人带来的泥沙、污渍清除干净，清理花园、绿地里的烟头、纸屑、食品包装等杂物，定期对广场、花园、绿地等进行水洗，以保持酒店周围环境优美，给客人及社会公众留以整洁、美好的印象。

5. 绿化布置及清洁养护

绿化布置能给宾客耳目一新、心旷神怡的美好感受。所以酒店在店外的绿化规划和店内的绿化布置上都应有所开拓。当然掌握一般的绿化程序是基础。绿化布置通常包括以下内容：客人进出场所的花卉树木按要求造型、摆放；定期调换各种盆景，保持时鲜；接待贵宾或举行盛会时要根据酒店通知进行重点绿化布置；在进行绿化布置和楼面的鲜花摆放时要特别注意客人所忌讳的花卉。

清洁养护的要求：每天按顺序检查、清洁、养护全部花卉盆景；拣去花盆内的烟蒂杂物，擦净叶面枝杆上的浮灰，保持叶色翠绿、花卉鲜艳；及时清除喷水池内的杂物、定期换水，对水池内的假山、花草进行清洁养护；及时修剪、整齐花草；定时给花卉盆景浇水、定期给花草树木喷药灭虫；养护和清洁绿化时，应注意避免操作时溅出的水滴弄脏地面，注意不可影响客人的正常活动。

6. 餐厅、舞厅和多功能厅

餐厅在营业期间的清洁由其自行完成，全面的清洁保养由客房部负责，利用晚间停业后到次日开餐前的时间进行。工作内容包括清洁家具设备、擦亮金属器件、地面吸尘或磨光打蜡等。舞厅的清扫一般在上午进行，而多功能厅则要利用活动的间隙时间进行。

7. 后台区域

搞好后台员工区域的清洁卫生，能为工作创造良好舒适的环境，增强员工的责任感和服务意识，提高工作质量和效率。其清洁任务和标准可参照前台。

8. 垃圾处理

酒店内的所有垃圾，包括定期从垃圾管道里清除的垃圾，都要集中到垃圾房，然后统一处理。要经常对垃圾喷洒药物，然后装进垃圾桶加盖，以便杀死害虫和细菌，并定时将垃圾运往垃圾处理场。必须保持垃圾房的清洁卫生，垃圾桶要排放整齐，保证地面无遗留垃圾，尽量减少异味。



知识链接 6-4

公共区域主要部位清洁卫生标准

1. 前厅清洁卫生标准

①天花板及吊灯、壁灯无积尘、无蛛网，灯饰光洁无锈迹。②墙面无污渍、无灰尘，墙纸无破损，无营业性告示。③地毯整洁，无污点和霉坏，墙脚线、地角线及不易发现的地方无积尘、杂物、污渍。硬质地面及其接缝洁净，上蜡匀称光亮。④各种金属材料物品，如柱子、栏杆、指示牌、台架等光亮无锈迹和污渍。⑤各种玻璃幕墙、门、窗洁净透亮，玻璃滑槽、窗门滑槽干净，无积尘和沙粒。⑥服务台、茶几、沙发、椅子等家具洁净无污迹，椅子、沙发缝隙无杂物。⑦烟灰缸、垃圾桶及时更换。

2. 公共洗手间清洁卫生标准

①地面、墙角无积灰、杂物、污迹。②马桶、小便池内外干净无污渍。③脸盆下水口、溢水口及管道无污迹。④水箱内无水垢，内外无污渍。⑤风口、壁画无积灰。⑥镜框无锈迹，镜框顶无积灰。

3. 电梯清洁卫生标准

①地面无纸屑、杂物，地毯无污迹。②各种金属部分无污渍。③镜面无污迹，镜框无锈迹。

4. 酒店周围环境清洁卫生标准

①周围的假山、花槽、花盆无烟头、纸屑、口香糖等杂物。②各种花叶无积尘、无枯黄。③金鱼池的水质符合要求，水面无杂物，池里无太多青苔。④停车场无垃圾，地面无油污。

6.2.4 公共区域计划卫生

制订分期清洁保养计划类似于客房的计划卫生，但公共区域分块多、各处的使用情况有别、环境要求也不同，所以这一计划以各区分列为宜。由于公共区域各种计划卫生的清洁周期不同，可以将其划分为以下几类。

1. 每天的清洁保养工作

前厅地面吸尘、家具抹尘、地面和家具上蜡并抛光、擦铜器与不锈钢设备、擦洗大门和台面玻璃、更换蹭鞋垫或地毯、花卉浇水与更换、电话机消毒、冲洗卫生间便器、清理烟灰缸和垃圾桶、喷洒杀虫剂和空气清新剂等。

2. 每周的清洁保养工作

台面打蜡，门窗的框、沟、闭门器和地脚线清洁，百叶门、窗清洁打蜡，天花板通风口清洁，花岗岩地面的上蜡和抛光，地脚线和墙角的清洁，卫生间水池下弯管的清洁，水箱的清洗，小地毯的更换，金鱼池换水并冲洗等。

3. 每月的清洁保养工作

家具、墙体与门、帷帘的清洁除尘，壁灯、台灯座等装饰物件的清洁打蜡，走廊吊灯和吸顶灯清洁，金属、石料或木质家具及墙面的清洁打蜡，所有透明玻璃制品的彻底清洁（大吊灯除外），地面起蜡和打蜡，用干泡法清洗休息处的地毯。

4. 每季度的清洁保养工作

沙发、座椅的清洗，帷窗与软墙体的清洗，地毯的大洗等。

6.2.5 公共区域清洁卫生的质量控制

1. 划片包干，责任落实到人

由于公共区域卫生工作面积大，工作地点分散，不易集中监督管理，而且各类卫生项目的清洁方法和要求不同，很难统一检查评比标准，因此不仅要求每个服务人员具有较高的质量意识和工作自觉性，同时也要做到分类管理，定岗定人定责任。可将服务员划分为若干个小组，如楼道组、花园组等。注意做到无遗漏，不交叉。

2. 制订计划卫生制度

为了保证卫生质量，控制成本和合理调配人力、物力。必须对公共区域某些大的清洁保养工作，采用计划卫生管理的方法，制订计划卫生制度。清扫项目、间隔时间、人员安排等要在计划中落实，在正常情况下按计划执行。

3. 加强现场管理

公共区域管理人员要加强现场巡视，要让问题解决在可能发生或正在发生时，因为一旦清洁卫生遗漏、失误或欠缺已成事实，首先感知的往往是公众。管理人员要对清洁卫生状况进行密切监督，不定期或定期地检查和抽查，才能保证公共卫生的质量，才能维护公共区域的形象。

4. 检查督导

与楼层工作一样，检查是保证工作水准的一项必要措施。虽然所有工作区域的规定项目都要检查，但也应注意重点与次序。一般来说，公共区域的检查以客人活动区域为重点，可以按从前往后、自下而上的顺序进行。客房检查中所采用的顺时针或逆时针式的检查路线在此同样适用。为了检查和控制公共区域的工作质量，往往要求有书面检查记录和成绩评估。这些将作为奖金分配或培训需求的分析依据。

负责公共区域的主管和领班不仅仅是工作检查者，更应该是工作的协调和组织指导者。他们除了检查日常工作的完成情况外，要更多地了解员工的工作状态和操作细节，其中是否正确使用清洁剂和清洁工具就是一项重要内容。如果这一环没抓好，不仅会导致清洁剂浪费和工作效率降低，而且往往达不到应有的清洁保养效果，甚至带来额外的麻烦。

案例分析 6-4

严格按照程序进行公共区域的清洁

某酒店，公共区域服务员小张在晚上12:00开始前厅地面的清洁工作，她把清洁剂洒到地面准备拖地，但想到没有放置安全警示牌，于是用抹布把洒有清洁剂的地面围起来，然后急忙去拿警示牌。这时两位在酒店夜总会消费后离店的客人出现在前厅，小张正想提醒客人注意安全，不想客人已经走到洒有清洁剂的地面，一位客人摔倒在地。客人极为不满，向酒店大堂副理投诉，酒店免费为客人清洗了弄脏的衣物，并赔付了一定的医疗费。

分析：案例显示公共区域服务员没有按照清洁程序工作，应先放置安全警示牌，后进行清洁操作，尽管是在客人较少的深夜工作，但仍然不可避免地有客人突然出现，对客人形成伤害，造成酒店的损失。

6.3 清 洁 剂

在进行清洁保养过程中，清洁剂是必不可少的工具之一。因为它们的使用可以得到如下效果：使清洁工作更加容易；消除或减少尘污的附着力；防止物件因受热、受潮、受化学污染或摩擦而遭受损坏；延长物品的使用寿命；美化物品的外观等。但是清洁剂一般为化学药品，如果对这些化学药品缺乏一定的认知，使用不当，则会对使用者和使用对象产生严重后果。

6.3.1 清洁剂的种类和用途

清洁剂的化学性质通常用 pH 来表示。按清洁剂的 pH 可划分为以下 3 种类型：酸性清洁剂、中性清洁剂和碱性清洁剂。

1. 酸性清洁剂（$0 < pH < 7$）

酸性清洁剂通常为液体，也有少数为粉状。因酸有腐蚀性，所以在用量、使用方法上都需特别留意，使用前要特别留意说明书，最好先做小面积试用。因酸性具有一定的杀菌除臭功能，所以酸性清洁剂主要用于卫生间的清洁。一般禁止在地毯、石材、木器和金属器皿上使用酸性清洁剂。酒店常用的酸性清洁剂有柠檬酸、醋酸、盐酸稀释液、硫酸钠、草酸、马桶清洁剂。

2. 中性清洁剂（$pH = 7$）

化学上把 $pH = 7$ 的物质称为中性物质。中性清洁剂配方温和，可起到清洗和保护被清洁物品的作用，因此在日常清洁卫生中被广泛运用。中性清洁剂有液体、粉状和膏状，其缺点是无法或很难清除积聚严重的污垢。现在酒店广泛使用的多功能清洁剂即属中性清洁剂，如多功能清洁剂、洗地毯剂。

3. 碱性清洁剂（$pH > 7$）

碱性清洁剂对于清除油脂类脏垢和酸性污垢有较好的效果，但在使用前应稀释，用后应用清水漂清，否则时间长了会损坏被清洁物品的表面。碱性清洁剂既有液体、乳状，又有粉状、膏状，如碳酸氢钙、碳酸钠、氢氧化钠、氨水、次氯化钠漂白剂、过硼酸钠漂白剂、玻璃清洁剂、家具蜡、起蜡水。

6.3.2 酒店常用清洁剂介绍

1. 万能清洁剂

万能清洁剂是一种中性清洁剂，在使用过程中如加入沐浴露可以增加润滑作用和芳香味道，调和使用可用于浴室脸盆、马桶、浴缸等的清洗，以去除附在浴缸与墙壁的油脂、水垢及肥皂残余物等。

2. 玻璃清洁剂

玻璃清洁剂用以清理玻璃、镜子的污渍及灰尘；也可加入酒精以增加挥发性，使用后洁净明亮并可防止灰尘吸附。

3. 地毯清洁剂

地毯清洁剂用于地毯清洗或局部污渍清理。依地毯材质及脏污程度选用各种类别的药剂，可使地毯颜色亮丽、洁净芳香。使用地毯清洁剂时依地毯污渍的程度可稀释 10～20 倍使用。建议清洗地毯前先用吸尘器吸干净，待地毯清洗后晾干再吸尘一次。

4. 除锈水

除锈水用以清除铁锈污渍，使用时避免触及衣物造成腐蚀。

5. 酒精

酒精可用于电话机消毒和清理轻微黏胶，但必须是药用酒精，而且应避免触及木器油漆，以免造成泛白痕迹，擦拭印刷品也会造成字迹褪色。

6. 瓷洁

瓷洁用于马桶、瓷砖等污垢的清理，要避免触及不锈钢物品或花岗石地板。

7. 化油剂

化油剂用于清洗一般污渍、油渍，若大面积时可与万能清洁剂掺和使用。

8. 漂白水

漂白水用于瓷砖缝、浴帘等发霉漂白；茶杯、茶壶、盘子、洗脸盆水塞等漂白；水杯的清洁杀菌。在清理过程中应避免溅到衣物或眼睛，若沾到不锈钢应立即冲水。漂白水禁止与瓷洁混合使用，以防产生气爆。

9. 三合一清洁剂

三合一清洁剂属于中性清洁剂，一般不会造成损坏，可用于清理黏胶、纤维质污点及黏在地毯上的口香糖，效果良好。

10. 碧丽珠

碧丽珠用以打蜡磨亮家具，倒在专用抹布上，均匀涂抹于家具后用力擦亮，但避免用量过多，会造成湿黏；房门等木器不宜上蜡，以防发霉。

11. 铜油

铜油用以擦亮铜器用品，均匀涂抹后用力擦亮；镀铜用品不可使用，以免破坏保护膜。

12. 香蕉水

香蕉水是油漆的调和剂，可用于黏胶的清理及玻璃、镜面污渍清理，但不得擦拭塑胶、家具、亚克力等制品，那会造成表面腐蚀。

13. 地毯芳香剂

地毯芳香剂用以清除地毯霉味，增加芳香，倒在专用抹布上，均匀涂抹后擦亮，但避免用量过多，会造成湿黏。

14. 不锈钢保养油

不锈钢保养油用于不锈钢门等大面积的不锈钢清理，表面污渍的清理，形成保护膜后要将多余的油渍擦干净，并依序喷洒均匀后再用力擦拭，以保持光亮。

15. 不锈钢金属防护剂

不锈钢金属防护剂为水溶性乳化剂，对于锈蚀、斑点清洁效果显著，保养后不使金属表面起磨痕或刮伤，能保护金属表面，并能有效防止手印痕迹及水斑等。

16. 不锈钢清洁光亮剂、地板亮光蜡

大理石、聚氯乙烯等各种地板打底时使用，能让地板平坦、耐用，而且保养容易，洁亮持久。地板要彻底清理干净并风干后才能上蜡；平日可用磨光机抛光，以增加地板亮度。

17. 地面蜡

地面蜡有面蜡和封蜡之分。

（1）面蜡（地面抛光剂）。主要用于地面的清洁保养，其品种有油性（溶剂型）与水性（水基型）两种。它们都能为地面留下一层保护层，因而被称为面蜡。油性面蜡用于木材等多孔质地面，待溶剂挥发后会留下一层蜡质保护层。它易变暗，但只要经常打磨即可恢复光泽。

水性面蜡则适用于少孔塑料地板、花岗岩和云石等。它是一种混合了蜡与聚酯物的乳状液体，干后能留下一层坚硬的保护层，同时具有防滑的作用。

（2）封蜡（底蜡）。封蜡其实是一种填充剂，使用后能通过渗透将一些细微的孔隙封住并在地表形成一层牢固的保护层，以防止污垢、液体、油脂甚至细菌的侵入。根据使用情况的不同，封蜡层可在 1～5 年内有效。封蜡也有油性和水性两种。油性封蜡一般多用于木质地面，也可用于水泥地、石料地；水性封蜡一般用于塑料地板、橡胶地砖、大理石和水磨石地面等。

18. 起蜡水

起蜡水用于需再次打蜡的大理石和木板地面，可将陈蜡及脏垢浮起而达到起蜡功效。由于碱性强（$10 \leqslant pH \leqslant 14$），因此起蜡后一定要反复清洗地面后才能再次上蜡。

6.3.3 清洁剂使用注意事项

为了有效地使用清洁剂，充分发挥其效能，减少浪费，提高清洁保养工作的安全性，有必要对酒店常用清洁剂进行严格的管理与控制，在使用过程中应注意如下事项。

（1）一般清洁剂皆为浓缩液，使用前必须严格按照使用说明进行稀释，配水比例适中。浓度高，既浪费清洁剂，又对被清洁物有一定的损伤作用；浓度过低，则达不到清洁效果，不能达到星级酒店的卫生要求，影响酒店服务质量。

（2）不能使用粉状清洁剂。因为粉状清洁剂对被清洁物表面尤其是卫生洁具表面有摩擦作用会损伤物体的表层。同时，粉状清洁剂在溶解过程中易沉淀，往往难以达到最佳的清洁效果。

（3）应根据被清洁物不同的化学性质、用途及卫生要求选择合适的清洁剂，达到酒店清洁保养的要求。

（4）清洁剂在首次使用前应先在小范围内进行试用，效果良好的才可以在大范围内推广使用。

（5）应做好清洁剂的分配控制工作，减少不必要的浪费。

（6）高压罐装清洁剂、挥发溶剂清洁剂，以及强酸清洁剂在使用中都应注意安全问题。前者属易燃易爆物品，后者对人体肌肤易造成伤害，服务员应在日常工作中掌握正确的使用方法，使用相应的防护工具，禁止在工作区域吸烟等。

（7）任何清洁剂一次使用过多都会对被清洁物产生不同程度的副作用，甚至是损伤，因此，不能养成平日不清洁，万不得已时再用大量的清洁剂清洗的坏习惯。这种方法费时、费力，效果也不好，也不要指望好的清洁剂对任何陈年脏垢都非常有用。

（8）酒店应根据各自的资金状况选择合适的清洁剂。



本章小结

清洁卫生工作是客房部的一项主要任务，也是酒店一切工作的基础和前提。

客房清洁卫生工作可分为客房日常清扫和客房计划卫生两部分。客房清洁整理又称做房，通常包括物品整理、打扫除尘、擦洗卫生间、更换及补充用品、检查设备等。在进行客房日常清洁卫生时，应严格按照清扫的程序和要求工作。客房计划卫生弥补了日常清扫工作的不足，是酒店清洁保养工作的必要环节。

客房清洁卫生质量的标准可分为视觉标准和生化标准。不少酒店将视觉标准定位“六净”和“十无”。客房清洁卫生质量可以通过逐级检查制度和发挥客人的监督作用来控制。客房的逐级检查制度主要是指对客房的清洁卫生质量实行领班、主管及部门经理三级责任制，也包括服务员的自查和上级的抽查。

公共区域清洁卫生工作，也是客房部服务与管理工作的重要组成部分，主要包括大厅、公共洗手间、电梯、酒店周围环境等的清洁保养。

清洁剂在客房部清洁保养工作中必不可少。由于清洁剂一般为化学药品，因此应正确使用并妥善管理清洁剂。

国际酒店赏鉴

日本帝国饭店让人惊艳的服务细节

众所皆知，日本是一个非常注重细节的国家，对于细节孜孜不倦的追求，让很多人都望尘莫及。而这种吹毛求疵的日本细节精神，在帝国饭店体现得淋漓尽致。

一切细节的初衷，都是考量客人的需求，虽然看似单调又微不足道，但是理所当然又至关重要。以下客服部几大细节绝对会让客人惊艳到。

客人遗留物都可“续住”一晚

帝国饭店在客人退房后，房务人员会仔细检查客人遗留物，连留下的纸屑都因可能记载着重要信息而好好包装，让它再住一晚。

这个服务因为曾有退房客人询问过“房间桌上是否留有我写的便条？”才新增的。从那时起，客人留下的物品不再是“垃圾”，而是“遗留物”，即使是一张被撕破的纸张，对客人而言也可能是重要的。

担任过五年房务人员的住房部客房课夜间经理山口丰治细数，包括报纸、期刊、笔记本、收据、空瓶、未吃完的蛋糕等，光一层楼的遗留物就高达 100 件以上，必须分门别类放置一天，若无人认领，第二天傍晚才会送到垃圾场。

山口丰治真的碰到过客人回头来找一团纸球的事情，只要千万位客人中有一位客人因这样的服务受惠，他们就会坚持下去。

客房服务员诚恳地对着关上的门深鞠躬

访问帝国饭店员工，哪一项服务最引以为傲？十个有九个会提到，房务人员对着已关上门的客房，45° 深深鞠躬。

故事是这样的。不知多久前，曾有一位服务人员，每次送餐到房间，退出房间关上门后，总会对着房间深深一鞠躬。按理说，敬礼已没必要，因为客人根本看不到，但她却坚持这么做。

有一次被其他路过的房客看到，非常感动，还特意写了一封表扬信给饭店。从那之后，房务人员纷纷仿效。“无论是否在客人的视线内，表达感谢是很重要的。”帝国饭店社长定保英弥肯定地说。

客房清洁一丝不苟　检查细目多达 190 项

客房清洁最能完美体现帝国饭店对细节的一丝不苟，他们要求绝不能留下上一位房客的任何痕迹。

客房清洁通常两人一组，一个人清扫浴室，另一个人整理床铺，尤其是消除前一位客人

留下的味道。“人类的嗅觉通常短暂几秒就能适应，所以打开房门就要立即处理味道。”客房部夜间经理山口丰治强调。

房务人员打扫完毕，一定要脱下鞋子，用吸尘器由内往外吸，以免留下脚印。但这样还不能让客人入住，必须让检查员做最后把关。

检查员是帝国饭店在 1999 年增设的特有编制，堪称全世界饭店第一。从房门把手开始，电话机是否正常运作、闹钟是否准时、玻璃杯有无手印、便条纸有无写过的痕迹等，项目多达 190 个，光入口门就有 12 项。

山口丰治脱下鞋子、拿着手电筒示范，连床底下都不放过，“光着脚才知道地毯是否清洁干净”他回想刚开始检查一间客房要花 1 小时，除了试坐每一件家具，还会躺进浴缸，以客人泡澡的视角去看马桶的下缘是否干净，现在熟练后只需要 30 分钟。

“即使时间再赶，浴缸里的一根毛发也不能放过。”山口丰治骄傲地说。

电梯是“最小的房间” 里面都有一朵玫瑰花

帝国饭店有一则平面广告，画面是电梯里摆着一个花瓶，瓶里装着一朵含苞待放的粉红色玫瑰花，广告词写着“欢迎来到最小的客房”。

原来帝国饭店把不到两坪大（1 坪＝ 3.3 平方米）的电梯空间也当成客房来经营，即使客人在电梯内待的时间只有十几秒，也要让他们感受到客房的温馨。

粉红色玫瑰每天更换，早上 8 点多就可看到服务人员拿着玫瑰花站在电梯口等待更换。帝国饭店没有一朵人工塑胶花，不管是客房或餐厅，还是摆在大厅正中央的那一大盆花，都是鲜花。花苞紧闭或过于盛开都不合格，唯有含苞待放时最美。

每件衣服都是贵客　百年洗衣部纽扣齐全

帝国饭店的洗衣服务十分出名。据说曾有一位纽约客人，每半年就带着堆积如山的衣服，搭飞机送到帝国饭店清洗。好莱坞影星基努李维（Keanu Reeves）还曾在电影里即兴说出一句台词“如果要送洗衣服，请送到帝国饭店洗衣部”。

洗衣工场负责人浅野昭夫说，帝国饭店是全日本第一家提供洗衣服务的饭店，已拥有百年历史。饭店地下一楼，放置了大大小小的洗衣机、烘衣机和熨衣板，比洗衣店还专业。

他们每天平均收到 1 000 件衣物，第一件事不是将衣物丢到洗衣机，而是先检查。员工对饭店提供的食物和酱汁了如指掌，只要是在饭店沾染的污渍，绝对有办法清洗干净。

最特别的是，为了怕纽扣在清洗时不慎脱落，他们从世界各地搜集了超过 100 种纽扣及各种颜色和材质的线，会视情况，取下衣服上的纽扣，待衣服清洗熨烫之后再重新补上。

浅野昭夫拉开文件柜介绍，光是白纽扣就分两孔和四孔，厚度也不一样。但浅野昭夫仍感觉不够，“近年衬衫流行厚纽扣，和先前搜集的不一样，很苦恼”。

虽然只是一颗小纽扣，却是极严重的事，可能让一件衣服变得毫无用处，而衣服又承载了客人的回忆。曾经发生过，洗衣前忘记检查纽扣状态，洗完发现纽扣不见了，后来员工分头到东京每家裁缝店寻找一样的纽扣。

“衣服就是我们的客人，对待每件衣服要像对待客人一样小心仔细。”浅野昭夫说。

（资料来源：Lookhotel，2017−08−22.）



复习思考题

一、简答题

1. 客房的日常清洁整理的准备工作包括哪些?
2. 客房整理的基本程序是什么?
3. 试述住客房清扫程序的八字诀。
4. 公共区域清洁卫生的特点是什么?其主要部位的清洁要求是什么?
5. 酒店常用的清洁剂有哪些?各自的作用是什么?

二、实训题

1. 在模拟客房,练习中式铺床。
2. 在模拟客房,练习开夜床服务。
3. 参照表 6-2,以领班的身份对实习酒店的一间客房进行质量检查。

表6-2 客房质量检查表

检查人员:

检查日期:

项目	序号	标准	评估分数	备注
房门	1	门锁是否灵活		
	2	开门是否有声音		
	3	门脚磁吸是否起作用		
	4	门后是否有火警疏散示意图		
	5	门锁后是否挂有“请勿打扰”牌		
衣柜	6	衣架是否足够		
	7	衣架竿上是否有积尘		
	8	衣柜门是否开关正常		
	9	衣柜内是否有积尘		
写字台茶几	10	抽屉是否活动自如,是否有尘土		
	11	烟灰缸是否干净,托盘内物品是否齐全干净		
	12	家具表面是否脱色和破损		
	13	电视机是否正常工作,频道是否已经调好		
	14	茶杯内是否清洁		
灯具	15	开关是否正常		
	16	灯罩接缝处是否放在背面		
	17	灯泡是否有积尘		
	18	灯罩是否清洁、无尘		
垃圾桶	19	是否有垃圾		
	20	垃圾桶内、外是否清洁		
墙壁	21	墙壁是否有污渍		
	22	天花板是否有裂缝、漏水、霉点		
	23	墙角是否有尘土、蜘蛛网		
空气调节	24	调节器是否在控制范围内		
	25	温度是否适中		
	26	出风口是否发出响声及藏有灰尘		
电话机网络接头	27	电话机是否操作正常		
	28	电话机及线是否清洁卫生		
	29	网络预留接头是否完好		
电壶	30	电热水壶内是否清洁无积水		

续表

项目	序号	标　准	评估份数	备注	项目	序号	标　准	评估份数	备注
床	31	床铺是否完美、平整、定期翻转			天花板	45	是否有松脱、霉点		
	32	床铺是否清洁卫生无破损				46	抽风机是否运转正常		
沙发	33	垫、布料是否有损坏，摆放是否整齐			座厕盆台	47	盖板、座板是否清洁		
凳	34	垫下是否藏有灰尘、纸屑				48	座厕去水系统是否正常		
装饰画	35	是否悬挂正常				49	座厕内壁是否清洁		
	36	是否有积尘、破损				50	座厕外壁是否有污渍		
地面	37	清洁程度、边角卫生如何，有无毛发				51	马桶水擎按手是否松紧适度		
窗帘	38	窗帘是否清洁、悬挂美观				52	盆、浴缸、水嘴等是否清洁		
	39	窗帘钩是否有松脱				53	冷热水龙头是否操作正常		
	40	窗帘轨道是否操作自如				54	盆去水系统是否正常		
窗	41	玻璃是否光洁明亮				55	盆内水塞是否有毛发、皂渍		
浴室门	42	门锁转动是否灵活，是否贴靠墙壁				56	石台是否清洁明亮、无磨损		
	43	门表面是否有破损、变形、水渍			浴室用品	57	漱口杯、洗发液、浴液、卫生纸、拖鞋、牙刷、毛巾等补充是否齐全		
镜子	44	是否有水渍、水银脱落			气味	58	地漏是否有异味		
					摆放	59	物品、用品是否摆放在指定位置		

注：评分标准，5 分为优，4 分为良，1～3 分为合格，0 分为不合格。